RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 14056
Santiago, 30 de Septiembre de 2022

CONVOCA LICITACIÓN PÚBLICA Y DESIGNA COMISIÓN EVALUADORA POR EL SERVICIO DE MENSAJERÍA A TRAVÉS DEL USO DE CHATBOT PARA SEC.

VISTOS: Lo dispuesto en la Ley Nº 18.410, Orgánica de SEC, artículo 7°, letra e); en el DFL Nº 1/19653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley Nº 21.395, sobre presupuesto para el sector público correspondiente al año2022; la Ley 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestaciónde Servicios; su Reglamento aprobado mediante el D.S. Nº 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda; y las Resoluciones N° 6, 7 y 8 de 2019, de la Contraloría General de la República,sobre trámite toma de razón.

CONSIDERANDO:

1º. Que, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en adelante SEC, requiere contratar los servicios especializados de sistema para mensajería a través de ChatBot mediante el canal WhatsApp y acceso a través de hipervínculo en el sitio web institucional, con el objeto de contar con una atención a la ciudadanía de manera oportuna, que incluya mensajes automáticos e interacciones en tiempo real con ejecutivos, que permita recibir reclamos, consultas, solicitudes e inquietudes frente a denuncias, y hechos que puedan afectar sus derechos.

2º. Que, los servicios a contratar no se encuentran disponibles en el catálogo de bienes y servicios en la modalidad de Convenios Marco vigentes de acorde a lo dispuesto en el Art. 14 del Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

3º. 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 los servicios de plataforma de contactabilidad con ciudadanos a través de mensajería a través de ChatBot, mediante el canal WhatsApp, y acceso a través de hipervínculo en el sitio web institucional para SEC.

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

I.- BASES ADMINISTRATIVAS

1. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) es un servicio funcionalmente descentralizado, que se relaciona con el Gobierno por intermedio del Ministerio de Energía.Su misión es supervigilar la adecuada operación de los servicios de electricidad, gas y combustibles, en términos de su seguridad, calidad y precio.

Su objetivo es fiscalizar 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 un peligro para las personas o bienes, teniendo como misión y objetivo estratégico respecto a los ciudadanos, el mejorar la calidad de los servicios que se les entrega a los usuarios e Informar y educar a la población en temas de energía.

2. ANTECEDENTES GENERALES

La contactabilidad tanto vía WhatsApp como por vinculo web, considera atención automática e interacción en tiempo real con ejecutivos, siendo estos últimos atendidos por funcionarios de la SEC. El servicio proporcionado por la plataforma de ChatBot debe permitir que los ciudadanos puedan tomar contacto en línea con la SEC, para realizar consultas, reclamos, denuncias y solicitudes, a través de una atención remota, ya sea con mensajes automatizados y/o en tiempo real con un funcionario SEC. El servicio debe permitir un respaldo y registro de la atención o contactos recibidos, intercambio de archivos y chat. De igual manera debe contar con acceso a indicadores en línea del estado del servicio, usuarios atendidos; por ChatBot o chat con funcionario, indicadores de satisfacción, entre otros. El servicio debe ser compatible para ser usado por los ciudadanos desde PC o dispositivos móviles como smartphones, tablets ipads, etc. y ser compatible con sistema operativo IOS, Android, Windows, MAC, Linux, y todos aquellos disponibles. El servicio de Whatsapp Bussiness debe ser provisto en su totalidad por el proveedor, exceptuando el número telefónico, que será entregado por SEC. El servicio debe incluir una cantidad de sesiones mensuales, que duren, al menos 24 horas, independiente de los caracteres utilizados dentro de una conversación. Adicionalmente, que el servicio considere recibir tanto mensajes entrantes (inbound), como realizar mensajes salientes a través de mensajería por WhatsApp (outbound), desde el inicio de cada interacción, es decir, que además de recibir el contacto de los ciudadanos, también podamos contactarlos nosotros.

3. OBJETO

El objeto de la presente licitación es contar con una plataforma de contactabilidad con ciudadanos a través de mensajería usando ChatBot vía WhatsApp y vínculo web para la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, es decir un canal abierto, con espera enlínea, de fácil uso e implementación, que considere atención automatizada y también atendido por funcionarios de la SEC, que permita recibir denuncias, consultas, reclamos y solicitudes por parte de la comunidad frente a situaciones que puedan afectar sus intereses y/o derechos, y que no implique difícil acceso y uso para los ciudadanos, y que también permita el contacto desde SEC a los ciudadanos.

4. REQUISITOS DEL OFERENTE

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 rehúse 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 lasempresas 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 losvínculos 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, nicon 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.	20 días corridos desde la publicación de la licitación, la fecha de cierre de recepción de ofertas no podrá ser sábado, domingo, feriados, festivos o menor a las 15:00 hrs., del día hábil siguiente a un feriado.
Recepción de Consultas	4 días hábiles, desde la publicación de la licitación.
Publicación de Respuestas	3 días hábiles desde el cierre de recepción de consultas.
Cierre de licitación	Al termino de los 20 días corridos desde la publicación de la licitación.
Apertura de las ofertas	La apertura de las ofertas se efectuará a las 12:00hrs. del día hábil siguiente al cierre de la licitación en la plataforma 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	10 días hábiles una vez realizada la evaluación.
Plazo de firma del contrato	10 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 Contrataciónde 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 Oficiale 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 Registrode 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 a la licitación.

- Oferente Persona Natural:

i. Fotocopia de la cédula de identidad.
ii. Fotocopia del inicio de actividades ante el SII.
iii. Declaración Jurada que en anexo se acompaña a la licitación, para acreditar si el proveedor adjudicado 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 Chile proveedores.
iv. Declaración Jurada que en anexo se acompaña a la licitación, para acreditar si el proveedor adjudicado 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 demanera electrónica los antecedentes solicitados. Los oferentes que no se encuentren inscritos en el registro mencionado deberán ingresar los antecedentes que forman parte dela Oferta Administrativa a través del Sistema de Compras y Contratación de Bienes y Servicios del Sector Público.

b) Oferta Técnica: Como oferta técnica el oferente deberá adjuntar la siguiente documentación:

i. Currículum del oferente.
ii. Especificaciones técnicas del servicio ofertado de acuerdo con lo indicado en las bases técnicas de la presente licitación.

c) Oferta Económica: La oferta económica deberá estar valorizada en pesos ($), no deberá considerar ningún tipo de reajuste y los impuestos deberán consignarse expresamente por separado, debiendo incorporarse al valor final de dicha oferta. El valor final de la oferta tendrá una vigencia mínima de 60 días contados desde lafecha de presentación de esta.

El monto disponible para la presente licitación será de $ 30.000.000 (treinta millones de pesos) impuestos incluidos, para el primer año de contrato correspondiente a servicios, como valor total. El presente servicio se solicita por 36 meses, con una evaluación de servicio al termino de cada 12 meses, si el proveedor obtiene un nivel de cumplimiento satisfactorio dentro de lo establecido en la presente licitación se mantiene vigente el contrato. En caso de que la mencionada evaluación anual fuese deficitaria, se entenderá que el Proveedor ha incumplido gravemente las obligaciones que le impone el contrato, por lo cual se podrá poner término anticipado a éste de acuerdo con lo establecido en el artículo 77 del Reglamento de la Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

En caso de que la evaluación anual del servicio sea deficitaria, la SEC se lo comunicará al Proveedor mediante carta certificada. Para los siguientes 24 meses de servicio, el monto disponible anual corresponde a $ 20.000.000 (veinte millones) impuestos incluidos.

Adicionalmente, el proveedor debe informar el valor de sesiones adicionales, en caso de ser requerido según tráfico.

Ítem	Monto Anual neto primer año de servicio en Pesos ($)	Monto Anual neto segundo año de servicio en Pesos ($)	Monto Anual neto tercer año de servicio en Pesos ($)
SERVICIO DE MENSAJERÍA A TRAVÉS DEL USO DE CHATBOT PARA SEC			
		Monto neto Total Contrato	

El licenciamiento se solicita por un plazo de 36 meses. El monto disponible para el licenciamiento será de $ 15.000.000 (Quince millones de pesos) impuestos incluido. Este monto total respectivo, se pagará una única vez al inicio del primer año de contrato.

Ítem	Monto total neto en Pesos ($)	Impuesto en Pesos ($)	Monto Total en Pesos ($)
LICENCIAMIENTO, MENSAJERÍA A TRAVÉS DEL USO DE CHATBOT PARA SEC			

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

5.3. RECEPCIÓN DE LA OFERTA

El oferente debe ingresar sus ofertas vía Web, a través del Sistema de Compras y Contratación de bienes y servicios del Sector Público (www.mercadopublico.cl), teniendo especial cuidado en el ingreso del precio neto en la línea correspondiente al servicio 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 al Sistema de Compras y Contratación Pública del Estado (www.mercadopublico.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.

6. APERTURA DE LAS OFERTAS

La apertura de las ofertas se efectuará a las 12:00hrs. del día hábil siguiente al cierre de lalicitación en la Plataforma de Licitaciones (www.mercadopublico.cl) del Sistema de Compras y Contratación de Bienes y Servicios del Sector Público (www.chilecompras.cl).

7. EVALUACIÓN DE OFERTAS

Procedimiento de evaluación: Dentro del plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la fecha de la apertura de las ofertas, la comisión evaluadora entregará una evaluación de las propuestas.

La Comisión de Evaluación estará integrada por los siguientes funcionarios:

- Javier Assereto Cortés, jefe Departamento Experiencia Ciudadana.
- Alejandro Diaz Silva, jefe Unidad de Gestión Centralizada de Reclamos.
- Victor Parra Mate, jefe Subdepartamento de Administración.

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 con los criterios establecido en las presentes bases de licitación, con el objeto de definir si el oferente adjuntó todos los antecedentes exigidos o se hizo uso del foro de aclaración de ofertas,según lo siguiente:

	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 técnicade esta licitación

b) Evaluación técnica: En esta etapa se evaluarán los antecedentes entregados de acuerdo con lo establecido, en las respectivas bases de licitación, aplicando los criterios de evaluación y el sistema de puntajes y ponderaciones especificados en lasbases técnicas.

$$Puntaje_Evaluación_Técnica = \sum_{i=1}^{i=n}(Puntaje_Aspecto_i * Ponderador_i)$$

c) Evaluación económica: En esta etapa se evaluarán sólo aquellas ofertas económicasde los oferentes que coticen todos los servicios solicitados en las bases técnicas de esta licitación, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

-La oferta más económica será calificada con nota 7,0 en su evaluación económica.

-Posteriormente, las notas de las restantes ofertas se calcularán en forma proporcional al valor de la oferta más económica de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Para asegurar la calidad técnica de los servicios propuestos por el proveedor, SEC exigirá como nota mínima para la evaluación técnica un 5,5 (cinco coma cinco), y ningúnítem podrá tener nota inferior a 5,0 (cinco coma cero).

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

Aspectos para evaluar	Ponderadores	Rango de nota
Evaluación Administrativa	10%	1 a 7
Evaluación técnica	50%	1 a 7
Evaluación económica	40%	1 a 7

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

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

7.1. RESOLUCION DE EMPATES

En caso de empate en el puntaje final de la evaluación técnica-económica de las ofertas, en primer lugar, se optará por la oferta que tenga el “menor precio”. De haber igualdad de condiciones en el precio, se optará por la oferta que haya obtenido el mejor puntaje en la evaluación técnica en el ítem “cumplimiento de requerimientos técnicos” y de persistir la igualdad se optará por el proveedor con mejor puntaje en el ítem “experiencia del equipo profesional propuesto”.

Con los resultados obtenidos se confeccionará una lista normalizada con la evaluación finalde cada una de las ofertas presentadas y aceptadas, con el objeto de elaborar la resoluciónque adjudica la licitación.

En todo caso, la SEC se reserva el derecho a declarar desierta la licitación, si estima que ninguna de las ofertas satisface las expectativas del servicio.

8. EJECUCIÓN DE LA LICITACIÓN

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 o que no entregará el documento de garantía en forma y plazo establecido en las presentes Bases, se realizará una nueva adjudicación de la licitación con los antecedentes de los restantes oferentes.

9. CONTRATACIÓN

El oferente adjudicado deberá firmar un contrato con la SEC, en donde se estipulará la individualización del oferente, las características, el precio, plazo, y las demás cláusulas pertinentes a los servicios contratados. Además, el oferente adjudicado deberá efectuar unacta de entrega acta de inicio de los servicios firmada por ambos interesados y un acta al finalizar el contrato.

El oferente tendrá un plazo máximo de 15 días hábiles, es decir, 3 semanas, contado desde la total tramitación del contrato, para la implementación del servicio. Posteriormente, junto a la SEC el adjudicatario suscribirá una carta Gantt de mutuo acuerdo. Esta carta Gantt será la referencia general de la planificación del proyecto. Si por razones imputables a la empresa adjudicataria se produjese atrasos en la ejecución de las actividades consideradas en la carta Gantt suscrita, la SEC aplicará en su contra, a título de pena, una multa equivalente al 1% del valor a pagar por cada semana de atraso en la entrega del proyecto. Dicha multa se hará efectiva sobre la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

El oferente que resultase adjudicado en esta licitación deberá presentar previo a la firma del contrato una garantía bancaria irrevocable, pagadera a la vista, en pesos, emitida a nombre de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles por el fiel, íntegro y oportunocumplimiento del contrato y para garantizar el pago de las obligaciones laborales y socialescon sus trabajadores.

El documento de garantía será por el 10% del valor total del contrato.El plazo de vigencia de la garantía será la vigencia del contrato definitivo aumentado en 60días hábiles a contar desde el término de este. La glosa será: “para garantizar en todas sus partes el cumplimiento fiel, íntegro y oportuno del contrato y las obligaciones laborales por el servicio de mensajería a través de ChatBot entre <<Nombre proveedor>> y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles”. Dicha garantía será restituida al oferente dentro de 5 (cinco) días posteriores al vencimiento de esta, pudiendo ser retirada desde las oficinas de SEC (ubicadas en Alameda N°1449, Piso 13, Santiago).

El presente servicio se solicita por 36 meses, siempre atendiendo a la disponibilidad presupuestaria de la Institución. La vigencia indicada precedentemente, se fundamenta en el hecho que no resulta económicamente conveniente para el Servicio un contrato con una duración menor a la señalada, toda vez que los costos de configuración y puesta en marchaasociados a la implementación de la plataforma de contactabilidad a través de ChatBot contratada deberían ser amortizados en un menor plazo, lo que encarecería el producto y por ende significaría un mayor desembolso de recursos para SEC. Asimismo, un contrato con una duración menor a la señalada desincentivará a los eventuales proponentes a participar en el proceso de compra, lo que igualmente resultaría contrario a los intereses del Servicio.

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 prohibicionesestablecidas 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 debido a esa circunstancia.

La circunstancia antes descrita deberá ser acreditada por la persona natural o jurídica mediante declaración jurada que se anexará al contrato definitivo.

10. CLÁUSULAS ECONÓMICAS

El proceso de pago se realizará de forma mensual, ya que este servicio se requiere de manera continua y permanente mientras dure su ejecución. La primera cuota se pagará cuando la implementación se haya realizado y el servicio este operativo a satisfacción de la contraparte técnica de SEC, la cual estará representada por el Jefe de Experiencia Ciudadana, mediante acta de visación que autoriza el pago de la factura. Para el caso de pago de licenciamiento se realizará en un solo pago al inicio del contrato. 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
CombustiblesRUT	: 60.510.000-7
Dirección	: Alameda N° 1465, local 10
Email envió factura	: facturas@sec.cl
Glosa	: Cancelación “Servicios de chat en línea (Whatsapp) para SEC”. Cuota N° 1 de 36, según OC ID N° 1614-XX-20XX.

11. MULTAS POR ATRASO

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 con 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 elproveedor 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 proveedora 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 absolutaconfidencialidad 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.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida por parte de él/los proveedor(es) adjudicada(s) durante la vigencia del contrato o después de su finalización, dará lugar a la entidad contratante a entablar las acciones judiciales que correspondan contra el proveedor, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actosen infracción de esta obligación que hayan ejecutado sus empleados.

13. OTRAS CLAUSULAS

Se establece en estas bases administrativas que, según lo dispuesto en la Ley y Reglamento de Lobby no se realizarán reuniones durante el proceso de licitación, con lobbies 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. 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, cualquierasea 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 enconocimiento inmediatamente a su superior jerárquico.

II.- BASES TÉCNICAS

1. GLOSARIO

Canal de Atención	Medio utilizado para establecer interacciones o contactos con los ciudadanos (canal telefónico, canal Internet, canal presencial, etc.)
Contacto	Corresponde a cualquier interacción entre un ciudadano y la SEC, mediante un canal no presencial (llamada telefónica, e-mail, chat, carta, videollamada), y que requiera un procedimiento determinado de atención.
ChatBot	Es un programa de computadora que intenta simular la conversación de un ser humano a través de texto o interacciones de voz. Un usuario puede hacer una pregunta a un robot de chat o introducir un comando (por ejemplo, selección de menú o botón), y el robot de chat responde o realiza la acción solicitada.
Contacto Inbound	Corresponden a aquellas interacciones en que el cliente es quien se comunica por el canal de atención.
Contacto Outbound	Corresponden a aquellas interacciones en que el servicio de mensajería, ya sea a través del ChatBot o un ejecutivo del servicio, es quien se comunica con el cliente.

Nivel de Servicio (SLA Service Level Agreement)	Es un acuerdo formal entre dos partes que define los alcances y la forma de prestación de los servicios contratados. Elementos típicos que deben componer el SLA son: Definición y especificación de los servicios, formas de medición, parámetros de calidad, fluctuaciones permitidas, indicadores y valores metas, tecnología soportante, limitaciones y exclusiones, procedimientos, políticas, precios, multas e incentivos.
Tipificación	Es la clasificación de un requerimiento en el sistema de gestión de ejecutivos. Las tipificaciones están previamente definidas y, en este modelo, se han estructurado con tres niveles: Tipo, Concepto y Detalle.
RightNow	Software de gestión de relación y atención a clientes multicanal (CRM), con las siguientescaracterísticas: • Sistema multicanal worldclass. • Sistema 100% Web. • Su foco principal es proveer autoatención a los clientes. Permite conocer en todo momento donde está el reclamo, quien lo está gestionando y cuánto tiempo le falta para estar resuelto

2. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objeto establecer todos los aspectos necesarios para que los proveedores invitados a este proceso puedan evaluar técnicamente la prestación de plataforma de Contactabilidad, a través de ChatBot usando como canales WhatsApp o vinculo web en la página de la institución para la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, de ahora en adelante SEC.

Los servicios que deben ser evaluados por los proveedores son los siguientes:

a) Servicio de atención ciudadana (Front office)

Las actividades y trabajos que se espera que el proveedor desarrolle, son los siguientes:

- Implementar la tecnología necesaria y definida de acuerdo con el modelo establecido para cada uno de los servicios.
- Documentar procedimientos y funciones del servicio, que deberán ser actualizadoscada vez que exista cualquier tipo de modificación.
- Evaluar permanentemente el resultado de las actividades operacionales y procesosrealizados en cada uno de los servicios, proponiendo mejoras continuas a estos procesos, en base a la experiencia alcanzada y los resultados levantados.
- Entregar reportes e informes de gestión de manera oportuna y fidedigna de acuerdo con las necesidades de la SEC.
- Disponibilizar herramientas de control en línea del estado del servicio.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1. Servicios

Son materia de licitación los siguientes servicios:

Servicio	Tipo de Servicio	Descripción
Plataforma de contactabilidad a través de ChatBot	Front office / Web institucional /	Servicio orientado a disponibilizar la tecnología necesaria para atención ciudadana a través del uso de ChatBot en línea, ya sea por WhatsApp o acceso mediante vinculo en sitio institucional de SEC, para gestionar y orientar todo tipo de requerimiento proveniente de ciudadanos (asociados a consultas, solicitudes, denuncias y reclamos), con derivación en horario hábil a ejecutivo SEC según el tipo y complejidad del requerimiento.

3.2. Modelo de atención

Los contactos serán recibidos a través de la plataforma disponibilizada por el proveedor para el servicio de ChatBot en línea, ya sea a través de WhatsApp o acceso mediante vinculo en sitio institucional de la Superintendencia, y serán atendidos de manera automática por el ChatBot, con eventual la posibilidad de derivación de requerimientos a ejecutivos SEC, para aquellos casos que no logre atender o resolver el ChatBot.

En el caso del canal WhatsApp se solicitan como mínimo 11.000 sesiones mensuales, entre inbound y outbound, con una duración mínima de 24 horas por sesión. Las sesiones deben ser acumulables para el siguiente mes, en caso de no ser utilizadas en su totalidad.

A continuación, se detalla el modelo general de operación para cada uno de los servicios de atención que serán contratados.

3.2.1. Servicio de atención ciudadana

Los ciudadanos iniciarán el contacto, a través del número telefónico habilitado para el servicio de WhatsApp, como también a través del acceso habilitado en la página web de la SEC, www.sec.cl, desde computador o PC, como también desde dispositivos móviles.

El servicio de atención ciudadana tiene como objetivo entregar información, orientar y asesorar en general a todos los ciudadanos que requieran una atención básica como técnica en los ámbitos que se trabajan en la SEC.

El servicio de atención ciudadana SEC considera 3 niveles de atención:

- Autoatención: Base de conocimientos y preguntas frecuentes en página WEB, ChatBot/WhatsApp (a implementar).
- Atención de primer contacto: Canales presenciales, telefónico y video chat (ChatBot/WhatsApp a implementar)
- Atención diferida para casos complejos o técnicos: Consultas derivadas a los departamentos técnicos.

El ciudadano inicia la atención, ya sea través del vínculo web habilitado en la página institucional de SEC, o a través del número telefónico habilitado para WhatsApp.

La atención inicialmente se prestará mediante un menú con categorías predefinidas y sus respectivas respuestas automatizadas (Nivel de Autoatención), y según lo que determine la Superintendencia en el flujo, este derivará a los sitios de información correspondiente al ámbito de lo requerido, como también el ciudadano podrá optar a la atención de un ejecutivo SEC, en el horario que la institución establezca (Nivel de Atención de primer contacto).

En los casos que se derive a los funcionarios de atención SEC, éstos recibirán y registrarán las atenciones ciudadanas, a través de la plataforma habilitada para ello, realizando un análisis del requerimiento, utilizando todas las herramientas disponibles para gestionar e intentar resolver la atención en el mismo momento a través del sistema, y en caso que no sea posible resolverlo en línea, será derivado a las áreas técnicas correspondientes, para su gestión posterior (Nivel de Atención diferida).

En los casos que correspondan a reclamos de gestión SEC, los ejecutivos entregarán la información o el enlace correspondiente para que el ciudadano ingrese su requerimiento.

3.2.2. Modelo de gestión OutBound

La Superintendencia requerirá el envío, a través de mensajería de salida WhatsApp, de determinadas encuestas, o cualquier mecanismo similar de validación de procesos internos, como confirmación de reposición de suministros y los tiempos de demora, verificación de cumplimientos de instrucción, asociada a la resolución de reclamos y cualquier otra medición y/o proceso que determine la SEC.

Lo anterior, se ejecutará a partir de una base de datos de contactos que la Superintendencia integrará con el oferente, mediante Webservice o tecnología similar a la plataforma de atención ciudadana para la gestión de envío y la recepción de respuestas e información que se capture de este proceso.

Las principales actividades por desarrollar por el proveedor en este servicio son:

1. Implementación de los árboles de preguntas y respuestas a ser utilizados por el ChatBot, menús de atención que serán trabajados con SEC, en específico con el jefe de la Unidad de Experiencia Ciudadana o con quién o quiénes defina.

2. Implementar la plataforma para recibir los contactos mediante ChatBot en línea disponibilizando el uso a través de un vínculo web a SEC.

3. Configurar y disponibilizar el uso del ChatBot a través del canal Whatsapp, previa entrega para uso por parte de SEC del número telefónico habilitado para ellos.

4. Configurar la derivación de requerimientos en horario hábil o según defina está Superintendencia a funcionario SEC para los requerimientos que así se definan el árbol de preguntas y respuesta o menú trabajado.

5. Habilitar una aplicación a funcionarios SEC para los casos derivados que permita responder en tiempo real los requerimientos, recibir y enviar archivos, adjuntar vínculos y textos de respuesta predefinidos y, la posibilidad de integrar videollamada, Al menos se deben considerar 4 licencias para funcionarios SEC, más 1 administrador, sujeto a modificaciones de perfil.

6. Disponibilizar el procedimiento para cambios requeridos en la configuración de acceso.

7. Capacitar para uso de la plataforma.

8. Entregar soporte 24x7

9. Facilidad de uso y entendimiento del lenguaje (a nivel usuario): Que el Chatbot sea simple al momento de realizar el requerimiento, y que estos sean fácilmente procesadas por el algoritmo que hay detrás de este; entendiendo correctamente el lenguaje y las consultas que se hagan. Así, se entiende que deberán realizarle alimentaciones periódicas al Chatbot, manteniendo una supervisión constante y efectiva para poder maximizar su probabilidad de éxito en el universo de interacciones que se presenten.

10. Reportes estadísticos: El servicio deberá contar con un sistema de reportería estándar, indicando aquellas variables de relevancia sobre el uso del Chatbot (cantidad de interacciones, horarios de las interacciones, interacciones exitosas (resueltas) y no exitosas (no resueltas), clientes únicos), esto con el propósito de medir el valor que aporta el uso del Chatbot.

11. Respuesta y gestión de los errores (optimización continua): Cuando un requerimiento de una persona no pueda ser respondida, se deberá dejar en claro que trabajaremos en ella; ya sea porque el Chatbot no logró comprender la pregunta, como también cuando no se tiene respuesta para dicha pregunta.

    De esta manera, debemos hacer entender a la persona que realizó el requerimiento que se trabajará en dicha solución, y ofrecer otro medio para que la persona pueda resolver su duda o ingresar su requerimiento mientras se realizan las gestiones para incluir la respuesta a la problemática no resuelta.

12. Configurar los mensajes automatizados (Chatbot)

13. Generar encuesta de satisfacción de servicios al cierre de la atención, tanto los atendidos por ejecutivos SEC (identificación del funcionario), así como por los atendidos por el Chatbot.

14. Disponibilizar reportes de satisfacción para su consulta en línea por la licencia del administrador.

15. Seguridad de la información: El proveedor del servicio deberá velar por el resguardo de la información que sea recopilada a lo largo del uso del servicio, es decir, de cada interacción realizada.

16. Disponibilizar en la plataforma acceso a servicios como: transferencia de archivos, chat, registro de la conversación, fila de espera en línea, encuesta de satisfacción, entre otros.

17. Desarrollar una integración a través de servicios web (webservices) o tecnología similar, que permita realizar envío de mensajes outbound desde la plataforma de atención a los ciudadanos, a través de WhatsApp y utilizando el Chatbot, para gestionar la captura de la respuesta entregada por el usuario, dicha información deberá ser actualizada a la plataforma de atención ciudadana mediante esa misma integración o servicio.

    Los “webservices” deberá cumplir con los siguientes requisitos:

    a) La conexión debe llegar desde un puerto seguro (Oracle utiliza el puerto 443)
    b) El sistema debe poder integrarse y disponibilizar un API REST con usuario y contraseña
    c) El servicio puede ser síncrono o asíncrono
    d) El sistema debe ser flexible en el tipo y formato de campos que se enviará a la plataforma de atención para evitar errores en flujo ya establecidos.

    Importante es destacar que para la fase de integración esta Superintendencia, a través de un proveedor externo, facilitará las API REST para la integración de los sistemas, así como el apoyo técnico necesario por el lado de la plataforma de atención. Se cuenta con un ambiente de pruebas y de producción para el desarrollo de esta actividad.

18. El proveedor será el responsable de realizar los pagos necesarios de licencias para el correcto funcionamiento de la plataforma, en especial el pago del uso de las sesiones a través del canal WhatsApp y cualquier otro pago requerido para el correcto funcionamiento de la plataforma en los términos licitados.

19. El proveedor deberá disponibilizar un reporte que permita medir el grado de disponibilidad de la plataforma de ChatBot, este reporte deberá ser generado por un tercero no vinculado al proveedor.

3.3. Canales de entrada de los servicios

En general cualquier persona que quiera comunicarse con la SEC, podrá hacerlo por los siguientes canales:

Servicio	Canal	Origen	Descripción	Observación
Atención de requerimientos a través de Mensajería ChatBot en sitio web institucional	Chat en línea	www.sec.cl desde web y mobile	Canal de atención enlínea, con ChatBot y cola de espera a ejecutivo (esta última en horario definido por SEC)	Atención de todotipo de requerimientos.

Servicio	Canal	Origen	Descripción	Observación
Atención de requerimientos a través ChatBot por WhatsApp	WhatsApp	WhatsApp (número telefónico institucional)	Canal de atención a través de WhatsApp, con ChatBot y cola de espera a ejecutivo (esta última en horario definido por SEC)	Atención de todo tipo de requerimientos.

3.4. Estructura organizacional operación del contrato.

SEC pondrá a disposición de la operación del contrato el siguiente organigrama:

Cargo	Descripción	Funciones
Encargado del servicio	Responsable máximo del servicio de ChatBot en línea por parte de SEC	• Realizar definiciones y establecer acuerdos formales con el proveedor. • Administrar el contrato. • Autorizar pago.
Encargado Tecnológico	Responsable de los requerimientos de tipo tecnológico por parte de SEC	• Coordinar y gestionar los problemas y requerimientos de tipo tecnológicos.

Supervisor de Servicio	Nexo entre SEC y el proveedor en terreno, trabajando en conjunto al personal del proveedor	• Asegurar el cumplimiento del contrato. • Informar y notificar multas del servicio. • Controlar y auditar los resultados. • Participar en reuniones de coordinación de los servicios, reuniones de calidad, en las capacitaciones de los agentes y en toda instancia relevante de coordinación del servicio. • Solicitar formalmente bases de datos, grabaciones y/o informes relativos a cada servicio.

Cada uno de los proveedores participantes en esta licitación, debe tener un interlocutor válido que coordine y administre la relación comercial y operativa y garantice el cumplimiento de los niveles de servicio. En términos generales, el proveedor deberá contarcon personal capaz de cumplir con las siguientes funciones:

- Administrar el contrato.
- Entregar informes claros, oportunos y precisos de los resultados obtenidos en cada uno de los periodos acordados.
- Apoyar proactivamente la detección de oportunidades de mejora constante del servicio, definiendo, diseñando e implementando en conjunto con el equipo de SEC, iniciativas permanentes de eficiencia del servicio.
- Retroalimentar a todo el personal operativo sobre los contenidos revisados y acordados en las reuniones de coordinación.

Dar aviso inmediatamente al equipo de SEC sobre eventualidades y/o contingencias, como licencias, permisos, vacaciones, etc., para poder tomar acciones inmediatas, lo cual significa que el proveedor deberá reemplazar al ejecutivo, en ningún caso deberán contar con una persona menos, en caso contrario la SEC estará facultada para descontar en la factura venidera los días sin el ejecutivo, con el propósito que lacalidad de atención no se deteriore.

- Ser responsable de la operación tecnológica de los servicios.
- Coordinar las contingencias tecnológicas y la solución de incidentes que se detectenen la operación normal de los servicios.
- Responsabilizarse por el cumplimiento de nivel de servicio tecnológico.

3.5. Requerimientos operacionales.

3.5.1. **Capacitación.**
Para la propuesta que deben presentar los proveedores, se deben considerarcapacitaciones que incluyan lo siguiente:

1. Inducción.

Considera la presentación de los aspectos básicos de los servicios, la presentaciónde la empresa proveedora y de la SEC. Con esta capacitación se busca que el agente conozca el contexto general de lo que será su trabajo.

Los requerimientos para realizar esta capacitación son los siguientes:

a. El proveedor en conjunto con la SEC, debe realizar la inducción.
b. De ser necesario, se debe realizar de manera individual con cada agente y/ofuncionario.
c. Debe ser realizada a todo agente nuevo.
d. SEC podrá agregar módulos y dictar temas especiales de acuerdo con las necesidades que tenga.
e. En caso de que SEC realice la capacitación no habrá costo alguno para SEC.
f. Las capacitaciones deben ser programadas en el rango de plazos definidos por la SEC, según necesidad de la temática requerida.

2. Capacitación técnica.

Corresponde a la capacitación de los agentes en los procedimientos y conocimientos técnicos necesarios para ejercer y sobrellevar exitosamente la atención.

Los requerimientos para realizar esta capacitación son los siguientes:

a. El proveedor debe realizar la capacitación técnica de todos los funcionarios y/o agentes que ingresen al servicio.
b. El grupo de capacitadores del proveedor deberán generar manuales y presentaciones adicionales que estimen necesarias para traspasar conocimientos a los agentes. Dichos documentos deberán ser revisados y aprobados por la SEC.
c. SEC y/o el proveedor podrá realizar cursos a través de e-learning a los agentes, las cuales podrían requerir evaluación para atender a ciudadanos.
d. Posterior a la capacitación se deberá realizar una encuesta de los instructores y del aprendizaje. Dicha encuesta será diseñada en conjunto entre el proveedor yla SEC.

3.5.2. Planes de contingencia.

El Proveedor deberá considerar los procesos de contingencia necesarios para asegurar la continuidad operacional de los servicios. En particular deberá disponer al menos de los siguientes planes:

1. Caídas de Sistemas de Proveedor.
   El Proveedor deberá establecer mecanismos y alarmas para registrar e informar en línea a SEC de cualquier situación que afecte el normal desarrollo de sus servicios.

2. No ingresan contactos.
   Se deberá contar con planes de emergencias y procedimientos necesarios (como estrategias de desbordes) para los casos en que por problemas en las plataformasde comunicaciones de proveedor no se pueden recibir contactos.

3. Documentación del plan.
   Antes de iniciar el servicio, el proveedor deberá entregar un documento formal con el detalle de su plan de contingencias para los servicios de SEC y sus instalaciones (falla generalizada), detallando acciones, responsables y tiempos asociados.

4. Saturación o congestión de las plataformas por aumento de tráfico.
   El proveedor deberá contar con las herramientas necesarias para recibir todos los contactos que ingresen a sus servicios, y que estos no se vean imposibilitados de ingreso por capacidad.

Reportes de gestión.

Los reportes mínimos que debe entregar el Proveedor a SEC son los siguientes:

Tipo de Reporte	Exigencias
Reporte	• Contactos recibidos total. • Contactos abandonados en ChatBot • Contactos abandonados en espera de ser atendidas por ejecutivo • Contactos atendidos; por ChatBot y ejecutivo • Tiempo promedio de atención; por ChatBot y ejecutivo • Medición global de satisfacción cliente.

Reportes de Productividad de Agente	• Tiempo promedio de atención • Contactos contestados • Medición de satisfacción cliente.

4. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS.

La tecnología requerida como parte de la solución debe considerar, como mínimo lossiguientes aspectos

4.1. Funcionalidades generales.

1. Se requiere una configuración de bienvenida al contacto del ciudadano, además de opciones de autoatención con mensajes automáticos.
2. Se requiere entregar al ciudadano información durante su ingreso a la plataforma,ejemplo: horarios o direcciones.
3. Se requiere habilitar la opción de atención con ejecutivo SEC, para cierto tipo de requerimientos.
4. Habilitación de herramienta para respuesta de ejecutivos SEC a los mensajes de los ciudadanos.
5. Identificación del tipo de atención requerida por el ciudadano. Seleccionable en cadacontacto.
6. Habilitación de una cola de espera, en línea y tiempo real, cuando la atención requerida sea con ejecutivo SEC.
7. Capacidad de transferir a otro ejecutivo SEC, u otro tipo de atención, sin perder el historial de la conversación, para que no vuelvan a realizarse las mismas preguntas al ciudadano.
8. Configuración para entregar una herramienta de satisfacción al finalizar la atención.
9. Reporte de tráfico y disponibilidad en línea de las atenciones; automatizadas y con ejecutivo SEC, en tiempo real.
10. Capacidad de recibir y enviar archivos, entre ciudadano y ejecutivo SEC.
11. Compatibilidad con diferentes sistemas operativos.
12. Sistema de seguridad de los contactos (Cifrado de extremo a extremo)
13. Distribución, por orden cronológico, automática de contactos.
14. Conexión por enlace, URL, ícono y/o código QR

4.2. Sistema de Evaluación de Satisfacción

Se debe contar con herramientas que permitan al ciudadano evaluar las atenciones recibidas.

El sistema por utilizar debe ser capaz de mantener formularios de evaluación, que permitan, calificar en línea la atención recibida. Éste debe guardar las calificaciones y marcas obtenidas, identificando claramente al agente, la fecha de atención y evaluación, el tipo de atención s e l e c c i o n a d a por el ciudadano, y otros atributos relevantes para análisis de calidad del servicio. La metodología por utilizar debe ser coordinada con SEC.

El servicio debe permitir acceso al historial y registro de los contactos, para ser utilizado porpersonal de SEC, cuando se requiera. Esto sin costo adicional para la SEC.

Se requiere tener disponible la visualización de toda la información de la gestión enlínea, para el control de los servicios y la toma de decisiones de manera oportuna.

4.3. Sistema de Gestión.

La modalidad propuesta para la operación de la plataforma de contactabilidad a través de mensajería por ChatBot requerirá contar con información de gestión consistente, confiable y oportuna para la toma dedecisiones, tanto a nivel operativo (control de gestión interna) como estratégica.

Periódicamente el Proveedor deberá entregar reportes de Gestión y las bases de datos con toda la información de tipo de atención, evaluación u otro requerido por esta institución, periodicidad que definirá SEC.

SEC podrá solicitar la entrega de información de gestión al Proveedor, el cual deberá entregarla en los plazos y formas definidas.

Personal de SEC deberá tener acceso remoto en línea a los sistemas de gestión,para ver los indicadores de cada uno de los servicios.

4.4. Sistemas de Contingencias.

El Proveedor deberá contar con un PLAN DE CONTINGENCIA documentado y presentado a SEC desde el comienzo de la puesta en marcha del servicio.

Se deberá probar periódicamente todos los sistemas de contingencia que puedan impactar en el servicio prestado a SEC.

Dichas pruebas serán validadas por SEC, debido a esto es que deberán ser coordinadas previamente con SEC, y se harán de manera conjunta en horario extendido, con el fin de minimizar el impacto sobre el servicio.

Las pruebas serán registradas por el proveedor, enviando el informe final a SEC al día siguiente de realizadas, dicho informe deberá incluir: Plan de acción para corregir problemas, y las anomalías detectadas en las pruebas.

Pese a lo anterior SEC se reserva el derecho a solicitar con 48 horas de anticipación la ejecución de nuevas pruebas de los sistemas de contingencia.

El Proveedor deberá incluir en el PLAN DE CONTINGENCIA los contactos, niveles y planes de escalamiento para incidentes tecnológicos, manteniendo siempre un contacto responsable de la continuidad del servicio.

El Proveedor ES RESPONSABLE de la seguridad de su red y de la vulnerabilidad de esta, ante incidentes tales como: accesos indebidos, contaminación de equipos, etc., en los que se vea afectado SEC, y cuya procedencia sea el proveedor, implicará una sanción económica equivalente a los costos incurridos por SEC en resolver el incidente.Lo anterior no descarta acciones legales posteriores sobre el/los que resulten responsables.

4.5. Nivel de disponibilidad o estándar del servicio

La plataforma de contactabilidad a través de mensajería por ChatBot, deberá operar, de acuerdo con un nivel de disponibilidad de 99,75% medido en forma mensual, considerando como horario de autoatención 24x7, y atención con ejecutivo SEC de 09:00 a 18:00hrs., lo cual puede ser modificado por SEC, previo aviso al proveedor.

El estándar de servicio o disponibilidad plataforma tecnológica, es el tiempo en el que una máquina o servidor, en este caso la plataforma de ChatBot, se mantiene activo durante un tiempo determinado.

El proveedor deberá disponibilizar un reporte que permita medir el grado de disponibilidad de la plataforma de ChatBot, este reporte deberá ser generado por un tercero no vinculado al proveedor.

4.6. SLA por soporte de la plataforma.

La empresa deberá entregar un soporte oportuno ante la ocurrencia de incidentes que puedan afectar la plataforma, en particular deberá comprometer al menos los siguientes plazos:

TIPO INCIDENTE	Máximo en horas hábiles o SLA
Indisponibilidad de la plataforma en horario hábil	2 horas
Problemas con las licencias de usuario (acceso o disponibilidad) en horario hábil	1 hora.
Problemas con los flujos o arboles de respuesta en horario hábil	2 horas

4.7. Multas por incumplimiento.

En caso de incumplimiento de los estándares de servicio establecidos en estas bases, SEC estará irrevocablemente facultada para descontar sobre el valor mensual que pagará al proveedor las multas que más adelante se definen. Dicha sanción será aplicable en virtud de una notificación formal, por parte de SEC, de las desviaciones que ameriten la sanción.

Para estimar la correspondencia de una multa, esta será calculada para cada uno de los servicios, de acuerdo con el nivel de cumplimiento del nivel de servicio antes señalado.

Las multas para aplicar se definen como sigue:

CONCEPTO	CAUSAL	INCUMPLIMIENTO	MONTO MULTA	INCUMPLIMIENTOS REITERADOS
Durante toda la vigencia del Contrato				
Incumplimiento en las condiciones y estándares de servicio	Reclamos en contra de la entrega del servicio de la empresa adjudicada. Los cuales se comprobarán a través de una constancia escrita enviada a la contraparte técnica por incumplimiento de las condiciones y estándares de servicio establecidas en las bases técnicas y propuesta del proveedor.	Por evento	3 UF por evento	Cumplidos 2 eventos consecutivos o 3 eventos en un semestre se podrá poner término al contrato y ejecutar la garantía del Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.

4.8. Incorporación de nuevos servicios.

SEC en la medida que mejora la atención a los ciudadanos, podría incorporar nuevos servicios de atención, para lo cual entregará la primera opción al proveedor, quien deberá realizar una oferta acorde con los servicios que se estén prestando para su adjudicación.

En caso de que el servicio a ofertar sea homologable a algunos en operación, la oferta del nuevo servicio se espera que se encuentre dentro de los costos y modalidad vigentes.

En el caso que el servicio le sea adjudicado, se incorporará como anexo al contrato de servicios y su duración no podrá exceder al periodo que se estableceen el contrato original.

4.9. Cambios menores incluidos en la tarifa a cobrar.

En caso de requerir modificaciones en los sistemas, SEC podrá solicitar sin costo adicional los siguientes cambios:

Cambio	Frecuencia	Tiempo reacción	Promedio mensual histórico
Cambios en estrategias, de ingreso al servicio de chat en línea a través de WhatsApp o vínculo web.	Hasta dos al mes.	48 horas	2
Cambios en estrategias, de salida al servicio de chat en línea a través de WhatsApp	Hasta dos al mes.	48 horas	2
Protocolos de atención o autoatención, criterios de evaluación y cambios a los sistemas que soportan estas funcionalidades	Todas las necesarias.	36 horas	2
Coordinación de capacitaciones	Todas las necesarias.	24 horas	2
Reforzamientos localizados o masivos	Todas las necesarias.	24 horas	3
Reportes, indicadores, estadísticas e información (on line o local)	Todas las necesarias.	48 horas	4

Durante los dos primeros meses de operación de cada servicio, SEC, podrá duplicar sin costo, sus solicitudes de cambios menores.

El tiempo de desarrollo e implementación de los cambios menores por parte del proveedor, después de su especificación y aprobación deberá ser inferior a cinco días hábiles.

4.10. Cambios mayores no incluidos en la tarifa a cobrar.

Ante requerimientos formales de cambios de gran envergadura que SEC requierarealizar sobre los sistemas o aplicaciones del proveedor, y que afecten la normaloperación de los servicios del proveedor, estos serán evaluados por el Proveedor, el que presentará propuestas operacionales, técnicas y económicas al Supervisor del Servicio para su evaluación.

El tiempo de respuesta para la presentación de las propuestas por parte del Proveedor deberá ser inferior a 2 días hábiles.

4.11. Forma de evaluar el cobro de los servicios.

Valor fijo mensual por el servicio completo, considerando soporte y sesiones de chat mensuales, acumulables en el tiempo.

SEC podría modificar la cantidad requerida de sesiones, manteniendo el precio acordado.

4.12. Documentos de respaldo para los estados de pagos mensuales.

Para el proceso de revisión y aprobación de los estados de pago por parte de SEC, estos deberán venir siempre acompañados de:

1. Respaldo de contactos (ingresados, abandonados, rechazados, TMOpromedio, tiempo total de contacto mensual)

4.13. Puesta en marcha.

Se considerará como fecha de inicio oficial de puesta en marcha cuando se encuentren implementados, probados y puestos en producción el 100% de los requerimientos técnicos, operativos y funcionales solicitados por SEC para estos servicios.

4.13.1. Fecha límite de puesta en marcha.

Considerando la definición anterior, la fecha “límite” que tiene el proveedor para poner en marcha el servicio será de 15 días hábiles.

4.14. Criterios de evaluación técnica.

Los criterios de evaluación técnica de cada una de las ofertas serán los siguientes:

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA					
N°	**Aspecto a evaluar**	**Descripción**	**Pond.**	**Cantidad**	**Puntaje**
1	EXPERIENCIA DEL EQUIPO PROFESIONAL PROPUESTO	Experiencia tecnológica del equipo propuesto, para la correcta ejecución del servicio.	30%	Más de 3 años	7
				De 2 a 3 años	6
				Menos de 2 años	5
				Cumple con los solicitado en el Item II y ofrece más sesiones que el mínimo	7

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA					
N°	**Aspecto a evaluar**	**Descripción**	**Pond.**	**Cantidad**	**Puntaje**
2	CUMPLIMIENTO A REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	Evaluación Ítem II denominado “Bases Técnicas”.	40%		
				Cumple mayormente con lo solicitado en el Item II	6
				Cumple medianamente con lo solicitado en el Ítem II	5
				No cumple	0
3	SERVICIO DE SOPORTE DE PLATAFORMA	Servicio de soporte de la plataforma ante incidentes	30%	Los niveles de SLA ofrecidos son tiempos menores que los estándares solicitados según el punto “**4.1. SLA por soporte de la plataforma**” .	7
				Los niveles de SLA ofrecidos igualan los estándares solicitados según el punto “**4.1. SLA por soporte de la plataforma**”	6
				Los niveles de SLA ofrecidos son tiempos mayores que los estándares solicitados según el punto “**4.1. SLA por soporte de la plataforma**”	4
				No incluye soporte	0

3º. PUBLÍQUESE, el llamado a la presente Licitación Pública en la Plataforma de Licitaciones (*www.mercadopublico.cl*) del Sistema deCompras 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)

Firmado digitalmente por
MARIANO CORRAL GONZALEZ