

ACC: 2844388 /

**CONVOCA A LICITACIÓN PÚBLICA Y  
DESIGNA COMISIÓN EVALUADORA**

**“Servicio de renovación de licencias de  
plataforma Oracle RightNow”.**

**RESOLUCIÓN EXENTA DAF N° 84 /**

**SANTIAGO,**

**06 MAY 2021**

**VISTOS:** Lo dispuesto en la Ley N°18.410, Orgánica de SEC, artículo 7°, letra e); en el DFL N°1/19653, de 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°21.289, sobre presupuesto para el sector público correspondiente al año 2021; la Ley 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 las Resoluciones N°6, 7 y 8 de 2019, de la Contraloría General de la República, sobre trámite de toma de razón.

**CONSIDERANDO:**

1°. La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (en adelante e indistintamente, la “SEC” o la “Superintendencia”) es un servicio funcionalmente descentralizado, que se relaciona con el Gobierno por intermedio del Ministerio de Energía.

2°. Que, la misión de la Superintendencia es vigilar la adecuada operación de los servicios de electricidad, gas y combustibles, en términos de su seguridad, calidad y precio.

3°. Que, es deber de la Superintendencia velar por la calidad de los servicios que se entregue a los usuarios y consumidores que interpongan reclamos, consultas y/o solicitudes ante esta Institución.

4°. Que, para el cumplimiento de lo anterior, esta Superintendencia cuenta con una serie de sistemas informáticos los cuales deben funcionar con su derecho de uso o licencias actualizadas.

5°. Que, en este contexto, una de las licencias utilizadas corresponde a la plataforma Oracle RightNow, sistema informático que permite interponer ante este organismo fiscalizador reclamos, consultas, denuncias y solicitudes de los ciudadanos, la cual debe ser renovada por un período de 9 meses.

6°. Que, de conformidad a lo dispuesto por el inciso quinto del artículo 14 del reglamento de la ley N°19.996, hechas las consultas respectivas, el servicio de renovación de la plataforma Oracle RightNow no se encuentra disponible a través del Convenio Marco ofrecido en la información de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

7°. Que, el artículo 25 del reglamento de la ley N° 19.886, establece que el llamado a licitación pública deberá publicarse en el Sistema de Información de la Dirección con una antelación de a lo menos 20 días corridos anteriores a la fecha de recepción de las ofertas, cuando el monto de la contratación sea igual o superior a 1.000 UTM e inferior a 5.000 UTM. Señala a su vez, que el plazo señalado podrá rebajarse hasta 10 días corridos en el evento de que se trate de la contratación de bienes o servicios de simple y objetiva especificación, y que razonablemente conlleve un esfuerzo menor en la preparación de ofertas, circunstancias que concurren en la presente licitación.

8°. Que el presupuesto considerado para la presente adquisición asciende a la suma de \$ 81.000.000 (ochenta y un millón de pesos), impuestos incluidos, monto que equivale al mes de marzo del presente año a 1.573 UTM.

9°. Que, esta Superintendencia cuenta con los fondos necesarios para el pago de estos servicios asignados al presupuesto vigente.

#### RESUELVO:

1°. **CONVÓQUESE**, a una licitación pública para adjudicar el servicio de renovación de licencias plataforma Oracle RightNow.

2°. **APRUEBENSE**, 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 TÉCNICAS DE LA LICITACION

#### 1. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

---

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (en adelante e indistintamente, la “SEC” o la “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 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

---

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 como, 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 este proceso es contar con la renovación de software como servicio 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 la opción de compra a través de un llamado a licitación pública.

Este servicio permitirá a la SEC, contar con el mencionado sistema por un período de 9 meses para el dominio <https://sec.custhelp.com> (ambiente productivo) y <https://sec--tst.custhelp.com> (ambiente de pruebas y desarrollo) como continuación de las licencias que este organismo tiene.

### 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](http://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 N°19.886, 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	12 días corridos, 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	2 días hábiles desde la publicación de la licitación.
Publicación de respuestas	2 días hábiles después del cierre de recepción de consultas.
Cierre de licitación	Al término de los 12 días corridos desde la publicación de la licitación.
Apertura electrónica 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, <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>
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.

Los oferentes podrán formular sus consultas y solicitar aclaraciones a través de la plataforma de licitaciones ([www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)) del Sistema de Compras y Contratación de Bienes y Servicios del Sector Público ([www.chilecompra.cl](http://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.

- **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 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 N°1).

- **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 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 N°1)

En el caso que el oferente se encuentre inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado ([www.chileproveedores.cl](http://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.

En todos los casos, el oferente debe incluir en su oferta una declaración jurada (Anexo 1), en la que conste que no le afecta la inhabilidad, que consigna el artículo 4 inciso 1° de la ley N° 19.886 que señala, quedarán excluidos quienes, al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción del contrato, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años” y “que a sus socios, gerentes, representantes, directores o accionistas, no les son aplicables las prohibiciones establecidas en el Artículo 4° inciso 6° de la Ley N° 19.886, en relación con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles como entidad contratante”.

## **b) Oferta Técnica**

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

- a) Currículum de la empresa.
- b) Especificaciones Técnicas de la oferta de acuerdo con lo indicado en las Bases Técnicas de la presente licitación.

### c) Oferta Económica

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 60 días contados desde la fecha de presentación de esta. El formato de presentación de la oferta económica deberá ser según el formato indicado en Anexo N°2.

El oferente deberá adjuntar como parte de la oferta económica, una garantía por seriedad de la oferta por un valor total de quinientos mil pesos (**\$500.000.-**). 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. Dicha garantía deberá ser irrevocable, pagadera a la vista, emitida a nombre de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, con una vigencia de 60 (sesenta) días corridos, contados desde la fecha de cierre de recepción de la oferta, y con la glosa "Para garantizar en todas sus partes la seriedad de la oferta presentada por «Nombre del Proveedor» en la licitación convocada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, "Servicio de renovación de licencias de plataforma Oracle RightNow". Dicha garantía se solicitará en forma física al proveedor adjudicado al momento de la dictación de la resolución que adjudica.

## 6. Recepción de la Oferta y de la Garantía de Seriedad de la Oferta.

La oferta será ingresada vía web, a través del Sistema Electrónico de Compras Públicas ([www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.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.

Se deberá entregar los Anexos 1, 2 y 3 que se acompañan a estas bases debidamente completados.

Sin perjuicio de lo anterior, el Oferente deberá presentar la garantía de seriedad de la oferta que consta en la letra c) del número 5.2 de estas Bases. La garantía deberá ser enviada digitalmente al email [adquisiciones@sec.cl](mailto:adquisiciones@sec.cl), dentro del plazo establecido del cronograma de la licitación publicada en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

La garantía se ingresará en un email, en cuyo mensaje deberá indicar lo siguiente:

**Nombre del Oferente:** Indicar nombre del Oferente.  
**Nombre de la Licitación:** "Servicio de renovación de licencias de plataforma Oracle RightNow".  
**Atención:** Sub - Departamento de Administración.  
**Dirección de Devolución:** (Indicar Dirección para la Devolución de la Garantía para el caso del proveedor adjudicado.)

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](http://www.MercadoPublico.cl) del Sistema Electrónico de Compras Públicas ([www.chilecompra.cl](http://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, RUT: 14.245.632-K Jefe Experiencia Ciudadana.
- Francisco Balcazar González, RUT: 10.697.613-9, Jefe Departamento de Informática.
- Víctor Parra Mate, RUT:10.487.907-1, Jefe Subdepartamento de administración, Departamento de Administración y Finanzas.

La evaluación de las Ofertas se realizará en 3 etapas:

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

#### 1. Evaluación Administrativa

En esta etapa se examinan los antecedentes entregados, de acuerdo con 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.

#### 2. Evaluación Técnica

En esta etapa se evaluarán los antecedentes entregados en las ofertas técnicas, de acuerdo con los criterios técnicos establecidos en el punto 7.2, numeral 1, de las bases de la presente licitación.

La SEC exigirá como puntaje mínimo en la Evaluación Técnica 75 puntos. Sólo aquellos proveedores que dieron cumplimiento a las exigencias anteriores continuarán con su Evaluación Económica.

#### 3. Evaluación Económica

En esta etapa se evaluarán sólo aquellas Ofertas Económicas de personas que coticen todos los componentes solicitados en las Bases Técnicas de esta Licitación, según formato Anexo N°2 que acompaña a estas bases.

#### 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 por evaluar	Ponderadores	Rango de Puntaje
1) Evaluación Oferta Técnica	50%	0 a 100
2) Evaluación Oferta Económica	50%	0 a 100

## 7.2 Criterios de Evaluación

Los criterios objetivos de evaluación, sus factores y sus ponderaciones de indican en el cuadro transcrito a continuación:

### 1. Evaluación Oferta Técnica del oferente: (Ponderación 50%)

Para la evaluación de la oferta técnica, el oferente debe describir experiencias exitosas en proyecto de tecnología SaaS con clientes en Chile y entregar datos de contacto, a fin de constatar la experiencia declarada. Según formato de Anexo N°3 que acompaña a estas bases.

La asignación de puntajes de los criterios de evaluación se efectuará de la siguiente forma:

N°	TRAMOS (AÑOS)		Puntos
1	5	O más	100
2	3	4	75
3	1	2	50
4	0	Menos de 1 año	0

La tabla anterior se aplica a los años corridos anteriores a la presentación de la oferta.

### 2) Evaluación Oferta Económica (Ponderación 50%)

La Oferta de menor valor será calificada con puntaje 100 en su evaluación económica.

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

$$Puntaje\_Evaluación\_Económica = \frac{Valor\_propuesta\_más\_económica}{Valor\_propuesta} * 100$$

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

$$Puntaje\_Evaluación\_Final = \sum_{i=1}^{i=2} (Puntaje\_Evaluación_i * Ponderador_i)$$

## 7.3 RESOLUCION DE EMPATES

En caso de empate en el puntaje final de la evaluación Técnico-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.

## 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](http://www.chilecompra.cl)).

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

## 9. CONTRATACIÓN

---

El oferente adjudicado deberá firmar un contrato con la SEC, por el periodo de 9 meses, donde se estipulará la individualización del proveedor, las características del servicio, el precio, y las demás cláusulas pertinentes al servicio contratado.

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 de este. La glosa será "para garantizar en todas sus partes el cumplimiento fiel, íntegro y oportuno del contrato: **"Servicio de renovación de licencias de plataforma 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 la 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 debido a esa circunstancia.

## 10. PAGO

---

El servicio adjudicado se cancelará en un solo pago y contra la recepción conforme del servicio. Esta recepción conforme la realizará el Jefe del Departamento de Experiencia Ciudadana o a quien designe, mediante acta de visación que autoriza el pago de la factura. Además, el proveedor adjudicado deberá acompañar a la factura el **"Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales"** (Ley de Subcontratación), que acredita que el contratista o subcontratista no tiene deudas laborales o previsionales con los trabajadores que participan o prestan servicios para la empresa principal (Organismo Público).

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  
Email envió factura : facturas@sec.cl  
Glosa : Cancelación **Servicio de renovación de licencias de plataforma Oracle RightNow**, según OC ID N° 1614-XXX-20XX.

## 11. PLAZO ENTREGA

---

Se entenderá por plazo máximo de servicio de renovación de licencias de plataforma Oracle RightNow, a aquel intervalo de tiempo en horas hábiles posterior a la aceptación de la orden de compra, en que el servicio referido estará disponible para su uso según las características ofertadas.

PLAZO: El plazo máximo será de 12 horas hábiles.

\* Se entenderán por horas hábiles aquellas transcurridas entre las 9:00 y las 18:00 horas, durante días hábiles.

## 12. MULTAS POR ATRASO EN LA ENTREGA

---

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 impuncias 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.

### **13. 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.

### **14. 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](http://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.

### **15. ERRORES U OMISIONES FORMALES**

---

Durante el proceso de evaluación, la entidad licitante podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes a través del portal.

## II. BASES TÉCNICAS

### REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PRESENTE LICITACIÓN.

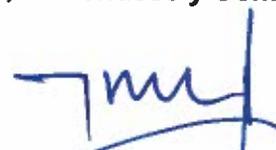
El oferente deberá renovar las licencias de la plataforma Oracle RightNow por 9 meses considerando lo siguiente:

Servicio	Ítem del Servicio	Descripción	Detalle de servicios requeridos
Agente de Escritorio	B88486	Oracle RightNow Enterprise Dynamic Agent Desktop Cloud Service o solución equivalente	Hosted Named Seat Month - Cantidad: <b>540</b> por 9 meses
Flujo de trabajo	B68287	Oracle RightNow Desktop Workflow Cloud Service o solución equivalente	Hosted Named Seat Month - Cantidad: <b>270</b> por 9 meses
Paquete de envío de correos	B68251	Oracle RightNow Emails Sent Service Period Pool o solución equivalente	100 Emails Sent - Pooled Capacity - Cantidad: <b>2.250</b> por 9 meses
Portal WEB de Acceso	B72237	Oracle RightNow Universal Tier 1 Sessions Service Period Pool o solución equivalente	100 Sessions - Pooled Capacity - Cantidad: <b>12.750</b> por 9 meses
Almacenamiento	B92134	Oracle Additional 50 GB File Storage Cloud Service o solución equivalente	Each - Cantidad: <b>12</b> por 9 meses
Base de datos	B68313	Additional 1 GB Peak Database Storage o solución equivalente	Each - Cantidad: <b>40</b> por 9 meses

Las propuestas deben cumplir a cabalidad con las especificaciones técnicas del requerimiento.

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

**Anótese, Refréndese y Comuníquese**



**LUIS ÁVILA BRAVO**  
Superintendente de Electricidad y Combustibles



SLP/PEM/CM/ARW/MIBG/WRR/wrr.-

**Distribución:**

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

ANEXO N°1

**DECLARACIÓN JURADA**

FECHA: \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_, Cédula de Identidad N° \_\_\_\_\_ con  
domicilio en \_\_\_\_\_, en  
representación de \_\_\_\_\_, R.U.T. N°  
\_\_\_\_\_ del mismo domicilio, declaro que:

1. No haber sido condenados por cualquiera de los delitos de cohecho contemplados en el título V del Libro Segundo del Código Penal.
2. No registrar una o más deudas tributarias por un monto total superior a 500 UTM por más de un año, o superior a 200 UTM e inferior a 500 UTM por un período superior a 2 años, sin que exista un convenio de pago vigente. En caso de encontrarse pendiente juicio sobre la efectividad de la deuda, esta inhabilidad registrará una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la respectiva resolución.
3. No registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, lo que se acreditará mediante certificado de la autoridad competente.
4. No haber presentado al Registro Nacional de Proveedores uno o más documentos falsos, declarado así por sentencia judicial ejecutoriada.
5. No haber sido declarado en quiebra por resolución judicial ejecutoriada.
6. No haber sido eliminado o encontrarse suspendido del Registro Nacional de Proveedores por resolución fundada de la Dirección de Compras.
7. No haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador a partir del 19/01/2008.
8. No registrar condenas asociadas a responsabilidad penal jurídica (incumplimiento artículo 10, Ley 20.393).
9. Que, no nos encontramos en ninguna de las inhabilidades contempladas en el inciso 1° y 6° del artículo 4 de la Ley de Compras N°19.886
10. Que, no hemos sido objeto de sanción por no cumplimiento de la normativa medioambiental.

**Nombre y firma Representante (s) Legal (es)**

## ANEXO N°2

### IDENTIFICACIÓN OFERENTE Y VALOR DE LA OFERTA

**Tabla 1: Datos del Oferente**

Nombre Representante Legal o Nombre Persona Natural	
Cargo	
Razón Social o Nombre Persona Natural	
RUT: Oferente	
Dirección	
Ciudad	
Teléfono	
Fax	
Email	
Web de la Empresa	

**Tabla 2: Datos de contacto del oferente**

Nombre Contacto	
Dirección	
Ciudad	
Teléfono	
Celular (opcional)	
Fax	
Email	

**Tabla 3: Valor de la oferta**

Servicio	Ítem del Servicio	Descripción	Detalle de servicios requeridos	Precio ponderado neto por Compra en pesos Chilenos (\$)	Precio ponderado por Compra en pesos Chilenos (\$) Incluye IVA
Agente de Escritorio	B88486	Oracle RightNow Enterprise Dynamic Agent Desktop Cloud Service o solución equivalente	Hosted Named Seat Month - Cantidad:540 por 9 meses	<b>(INGRESAR VALOR TOTAL SIN IMPUESTO)</b>	<b>(INGRESAR VALOR TOTAL CON IVA)</b>
Flujo de trabajo	B68287	Oracle RightNow Desktop Workflow Cloud Service o solución equivalente	Hosted Named Seat Month - Cantidad:270 por 9 meses		
Paquete de envío de correos	B68251	Oracle RightNow Emails Sent Service Period Pool o solución equivalente	100 Emails Sent - Pooled Capacity - Cantidad:2.250 por 9 meses		
Portal WEB de Acceso	B72237	Oracle RightNow Universal Tier 1 Sessions Service Period Pool o solución equivalente	100 Sessions - Pooled Capacity - Cantidad:12.750 por 9 meses		
Almacenamiento	B92134	Oracle Additional 50 GB File Storage Cloud Service o solución equivalente	Each - Cantidad:12 por 9 meses		
Base de datos	B68313	Additional 1 GB Peak Database Storage o solución equivalente	Each - Cantidad:40 por 9 meses		

<b>VALOR TOTAL DE LA OFERTA SIN IVA</b>	<b>(VALOR TOTAL SIN IMPUESTO)</b>
---	-----------------------------------

<b>VALOR TOTAL DE LA OFERTA CON IVA</b>	<b>(VALOR TOTAL CON IVA)</b>
---	------------------------------

### ANEXO N°3

#### FORMATO DE PRESENTACIÓN DE EXPERIENCIA DEL OFERENTE

Elemento	Descripción
Experiencia de la empresa en el mercado nacional en la venta de productos similares a los solicitados. (Se debe de indicar años de experiencia)	
Cantidad de productos implantados similares a los solicitados.	
Magnitud, en dólares, de la implementación de soluciones similares a la solicitada durante los últimos 3 años.	