

CONVOCA LICITACIÓN PÚBLICA Y DESIGNA  
COMISIÓN EVALUADORA POR EL SERVICIO  
DE SISTEMA PARA VIDEO LLAMADA PARA  
SEC.

**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° 21.395, sobre presupuesto para el sector público correspondiente al año 2022; la Ley 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; su Reglamento aprobado mediante el 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 toma de razón.

CONSIDERANDO:

**1º.** Que, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles requiere contratar los servicios especializados de sistema para video llamada con el objeto de contar con una atención a la ciudadanía de manera oportuna, que incluya cola de espera en línea y video en vivo de los participantes del contacto, que permita recibir los reclamos, consultas 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 acuerdo 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 video llamada para SEC.

**2º. APRUÉBENSE**, las Bases Administrativas y Técnicas de la presente licitación y **DESÍGNENSE**, 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.

## 2. ANTECEDENTES GENERALES

Los contactos serán atendidos por funcionarios de la SEC. El servicio proporcionado por el sistema de video llamada debe permitir que los ciudadanos puedan tomar contacto en línea con la SEC para realizar consultas, reclamos y denuncias, pero a través de una atención a distancia, que de igual manera mantiene por video interacción visual con el funcionario y los ciudadanos, y una cola de espera en línea. El servicio debe permitir la grabación de la atención, intercambio de archivos y chat. De igual manera debe contar con acceso a indicadores en línea del estado del servicio, llamadas en espera, usuarios conectados, indicadores de satisfacción, entre otros. El servicio debe ser compatible para ser usado por los ciudadanos desde PC o Smartphone y ser compatible con sistema operativo IOS, Android, Windows, MAC, Linux, y todos aquellos disponibles. El servicio debe incluir un precio por usuario y/o posición y no variables por minuto o cantidad de contactos.

## 3. OBJETO

El objeto de la presente licitación es contar con un sistema de video llamada para la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, es decir un canal abierto, con espera en línea, de fácil uso e implementación, con imagen en directo, atendido por funcionarios de la SEC, que permita recibir denuncias, consultas, reclamos y sugerencias por parte de la comunidad frente a situaciones que puedan afectar sus intereses y/o derechos, y que no implique una instalación de programa adicional o difícil acceso y uso para 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](http://www.chileproveedores.cl)). En caso de que el oferente, al cual se adjudique esta licitación, no se encuentre 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, 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, representanteso 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.	10 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	3 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 10 días corridos desde la publicación de la licitación.
Apertura de las ofertas	La apertura de las ofertas se efectuará a las 12:00 hrs. del día hábil siguiente al cierre de la licitación en la plataforma <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	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](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:



Caso:1748128 Acción:3136349 Documento:3246934  
V°B° WRR/RRA/ADS/JAC/CMC/PFM/SL.

- 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 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 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 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 N°1).

En caso de 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”.

El oferente que presente todos los antecedentes administrativos o que estos se encuentren publicados en Chileproveedores será calificado con nota 7 en Cumplimiento de los requisitos formales, en caso de solicitar antecedentes mediante el foro de aclaración de ofertas el oferente que adjunte los documentos solicitados será calificado con nota 5, y el oferente que no adjunte los documentos solicitados mediante el foro será calificado con nota 1.

**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 la fecha de presentación de esta.

El monto disponible para la presente licitación será de \$ 350.000 (trecientos cincuenta mil pesos) mensuales Impuesto incluido como valor total. El cual podría aumentar a \$600.000.- (seiscientos mil pesos) mensuales Impuesto incluido como valor total, en algunos meses, por motivos de contingencia, según tráfico o estacionalidad, previo aviso por parte de la SEC. El presente servicio se solicita por 36 meses, considerando como mínimo seis (6) licencias por el primer monto, y como mínimo diez (10) por el segundo monto, con una revisión mensual de la calidad del servicio. Adicionalmente, el proveedor debe informar el valor de licencias adicionales en caso de ser requerido según tráfico.

El formato de presentación de la oferta económica deberá ser el siguiente:



Caso:1748128 Acción:3136349 Documento:3246934  
V°B° WRR/RRA/ADS/JAC/CMC/PFM/SL.

Nombre de la licitación	Monto ofertado en pesos (\$) chilenos	Impuesto en pesos (\$) chilenos	Monto total contrato en pesos (\$) chilenos
Servicio Video Llamada para SEC			

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

### 5.3. RECEPCION 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](http://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](http://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 12:00 hrs. del día hábil siguiente al cierre de la licitación 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.chilecompras.cl](http://www.chilecompras.cl)).

### 7. EVALUACIÓN DE OFERTAS

7.1. 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.
- Rodrigo Ruz Araya, Jefe Subdepartamento de Administración (S)

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 técnica de 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 las bases 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 económicas de 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 ningún ítem podrá tener nota inferior a 5,0 (cinco coma cero)

7.2. 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 para evaluar	Ponderadores	Rango de nota
Evaluación Administrativa	10%	1 a 7
Evaluación técnica	45%	1 a 7
Evaluación económica	45%	1 a 7

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

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

### 7.3. 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 final de cada una de las ofertas presentadas y aceptadas, con el objeto de elaborar la resolución que 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 un acta 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 5 días hábiles 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 proceso de pago se realizará de forma mensual, ya que este servicio se requiere de manera continua y permanente mientras dure su ejecución; previa visación de los servicios encomendados y recibidos conforme por el Jefe de Experiencia Ciudadana.

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 oportuno cumplimiento del contrato y para garantizar el pago de las obligaciones laborales y sociales con 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 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 y las obligaciones laborales por el servicio de video llamada 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 marcha asociados a la implementación del servicio de video llamada 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 desincentivaría 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 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. La circunstancia antes descrita deberá ser acreditada por la persona natural o jurídica mediante declaración jurada que se anexará al contrato definitivo.

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.

#### 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.

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 "Servicios de video llamada 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 a lo siguiente:

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

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

El proveedor contratado será notificado de incumplimiento o atraso en la entrega del servicio a través de una carta certificada. Esta carta tendrá un detalle técnico de la contraparte de SEC que incluye implicancias y daños que pudiera causar al Servicio. Una vez notificado el proveedor podrá hacer sus descargos por el cobro de la garantía o aplicación de multas a través de un informe en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la notificación. Este informe será analizado por la contraparte técnica de SEC y se dará respuesta al proveedor a través de carta certificada en un plazo máximo de 5 días hábiles una vez recepcionado. Esta respuesta final informará al proveedor la decisión adoptada y será formalizado por medio de una resolución fundada y publicada en la plataforma de Mercado Público en la cual se informará la amplitud del plazo si fuese necesario o, la aplicación de cobro de la garantía o multa según corresponda para el caso.

El proveedor contratado, podrá en todo momento alegar defectos de tramitación, especialmente los que supongan paralización, infracción de los plazos señalados o la omisión de trámites que pueden ser subsanados. Dichas alegaciones podrán dar lugar, si hubiere razones para ello, a la exigencia de la correspondiente responsabilidad disciplinaria.

---

## 12. CONFIDENCIALIDAD

El o los adjudicatarios, sus consultores y personal directo que se encuentren ligados a los proyectos que resulten de este contrato, en alguna de sus etapas, deberán guardar absoluta confidencialidad sobre los antecedentes, reservados o no, que de la entidad contratante conozcan durante su desarrollo. La responsabilidad del adjudicado será solidaria respecto de sus personeros, empleados, consultores o subcontratistas.

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



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 actos en 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](http://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, cualquiera sea su monto.

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



## II.- BASES TÉCNICAS

### 1. GLOSARIO

<b>Canal de Atención</b>	Medio utilizado para establecer interacciones o contactos con los ciudadanos (canal telefónico, canal Internet, canal presencial, etc.)
<b>Contacto</b>	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.
<b>Contacto Inbound</b>	Corresponden a aquellas interacciones en que el cliente es quien se comunica por el canal de atención.
<b>Contacto Outbound</b>	Corresponden a aquellas interacciones en que un ejecutivo del servicio es quien se comunica con el cliente.
<b>Nivel de Servicio (SLA Service Level Agreement)</b>	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.
<b>Tipificación</b>	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.
<b>Right Now</b>	Software de atención a clientes multicanal, con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema multicanal worldclass.</li><li>• Sistema 100% Web.</li><li>• Su foco principal es proveer auto-atención a los clientes. Permite conocer en todo momento donde está el reclamo, quien lo está gestionando y cuanto tiempo le falta para estar resuelto</li></ul>

### 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 servicios de video llamada para la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, de ahora en adelante SEC.

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



Caso:1748128 Acción:3136349 Documento:3246934  
V°B° WRR/RRA/ADS/JAC/CMC/PFM/SL.

13/26

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3136349&pd=3246934&pc=1748128>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - [www.sec.cl](http://www.sec.cl)

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 actualizados cada vez que exista cualquier tipo de modificación.
- Evaluar permanentemente el resultado de las actividades operacionales y procesos realizados 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.

---

### 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

#### 3.1. Servicios

Son materia de licitación los siguientes servicios:

Servicio	Tipo de Servicio	Descripción
Servicio de video llamada	Front office / Web institucional	Servicio orientado a disponibilizar la tecnología necesaria para atención ciudadana por video llamada, para gestionar y orientar todo tipo de requerimiento proveniente de ciudadanos (asociados a consultas, solicitudes, denuncias y reclamos)

#### 3.2. Modelo de atención

Los contactos serán recibidos a través de la plataforma disponibilizada por el proveedor para el servicio de video llamada, y serán atendidas por funcionarios de la SEC, como mínimo con 6 posiciones indicadas en las bases administrativas.

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 acceso habilitado en la página web de la SEC, [www.sec.cl](http://www.sec.cl), desde computador o PC, como también desde smartphone. 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 requerimiento del contacto será debidamente registrado en la plataforma Right Now, el cual no será integrado a la tecnología de videollamada.



El modelo general de atención ciudadana es el siguiente:

El servicio de atención ciudadana considera un nivel de atención: Front Office.

Los funcionarios en atención, recibirán los contactos ciudadanos, a través del sistema de video llamada, que permitirá el contacto visual y de audio. Además de prestaciones de transferencia de archivos, chat, y otros, realizando un análisis detallado en línea, utilizando todas las herramientas disponibles para gestionar e intentar resolver el contacto a través del sistema RightNow, el cual cuenta con una base de conocimientos con las preguntas más recurrentes, dicha base se actualiza dependiendo de los requerimientos que se conozcan a través de los diferentes canales de atención con gran relevancia lo captado por video llamada; en caso que no sea posible resolver el requerimiento en línea, de acuerdo al procedimiento de atención establecido y dependiendo del tema en cuestión, el caso será correcta y detalladamente tipificado en línea a través del sistema de RightNow.

En los casos que correspondan a reclamos de gestión SEC, los agentes telefónicos deberán dar la orientación al ciudadano para que los ingresen a través de la web [www.sec.cl](http://www.sec.cl), o concurra a las oficinas de atención. Estos serán analizados y respondidos por el backoffice especializado de SEC.

En ambos casos se realizarán todas las gestiones necesarias para resolver el caso recibido en forma definitiva y satisfactoria para el ciudadano.

Los casos que sean resueltos por los resolutores internos de SEC, según corresponda, serán contestados y cerrados por ellos en el sistema y según dependiera, oficiados formalmente.

Las principales actividades para desarrollar por el proveedor es este servicio son:

1. Implementar la plataforma para recibir los contactos por video llamada.
2. Disponibilizar el procedimiento para cambios requeridos en la configuración de acceso.
3. Capacitar para uso de la plataforma.
4. Entregar soporte 24x7
5. Disponibilizar los reportes necesarios.
6. Generar encuesta de satisfacción de servicios al cierre de la atención.
7. Disponibilizar reportes de satisfacción.
8. Disponibilizar en la plataforma acceso a servicios como: transferencia de archivos, chat, grabación de contacto, fila de espera en línea, encuesta de satisfacción, transferencia de llamadas, invitación a llamada, entre otros.



### 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
Servicio de atención ciudadana SEC	VideoCall	<a href="http://www.sec.cl">www.sec.cl</a> desde web y mobile.	Canal de atención en línea, con video de participantes de la atención, y cola de espera virtual.	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 Video llamada por parte de SEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar definiciones y establecer acuerdos formales con el proveedor.</li> <li>Administrar el contrato.</li> <li>Autorizar pago.</li> </ul>
Encargado Tecnológico	Responsable de los requerimientos de tipo tecnológico por parte de SEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar y gestionar los problemas y requerimientos de tipo tecnológicos.</li> </ul>
Supervisor de Servicio	Nexo entre SEC y el proveedor en terreno, trabajando en conjunto al personal del proveedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar el cumplimiento del contrato.</li> <li>Informar y notificar multas del servicio.</li> <li>Controlar y auditar los resultados.</li> <li>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.</li> <li>Solicitar formalmente bases de datos, grabaciones y/o informes relativos a cada servicio.</li> </ul>

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 contar con 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 la calidad 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 detecten en 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 considerar capacitaciones que incluyan lo siguiente:

##### 1. Inducción.

Considera la presentación de los aspectos básicos de los servicios, la presentación de 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 y la 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 plataformas de 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.



### 3.5.3. Reportes de gestión.

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

Tipo de Reporte	Exigencias
Reporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactos recibidos total.</li> <li>• Contactos abandonados en espera de ser atendidas.</li> <li>• Contactos atendidos.</li> <li>• Contactos rechazados.</li> <li>• Contactos transferidos.</li> <li>• Tiempo promedio de atención.</li> <li>• Medición global de satisfacción cliente.</li> </ul>
Reportes de Productividad de Agente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo promedio de atención</li> <li>• Contactos contestados</li> <li>• Contactos Transferidos</li> <li>• Contactos rechazados</li> <li>• Medición de satisfacción cliente.</li> </ul>

## 4. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS.

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

### 4.1. Funcionalidades generales.

1. Se requiere entregar al ciudadano información durante su ingreso a la plataforma, ejemplo horario.
2. Identificación del tipo de atención requerida por el ciudadano. Seleccionable en cada contacto. Definida por SEC.
3. Modificación indefinida del tipo de atención.
4. Capacidad de alarma y/o aviso en pantalla, para que el agente y/o funcionario identifique automáticamente en la pantalla, el momento de recibir un contacto, pudiendo identificar el tipo de atención seleccionado por el ciudadano y condicionar el protocolo de atención de acuerdo a la información entregada.
5. Capacidad de realizar transferencia de los contactos, entre agentes y/o funcionarios disponibles. Estos contactos deberán ser canalizados con toda la información rescatada durante el primer contacto con el cliente. El objetivo de esto es que el segundo agente no repita las preguntas realizadas por el primero.
6. Capacidad de incluir un nuevo participante, agente y/o funcionarios), en caso de ser requerido para la atención.
7. Capacidad para realizar grabación de la video atención.
8. Capacidad para transferir archivos durante la atención.
9. Capacidad para realizar chat durante la atención.
10. Capacidad para mantener fila de espera en línea y visible para la Sec.
11. Compatibilidad con diferentes sistemas operativos.
12. Sistema de seguridad de los contactos (Cifrado de extremo a extremo)
13. Grabación de contacto.



Caso:1748128 Acción:3136349 Documento:3246934  
V°B° WRR/RRA/ADS/JAC/CMC/PFM/SL.

19/26

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3136349&pd=3246934&pc=1748128>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - [www.sec.cl](http://www.sec.cl)

14. Distribución automática de contactos.
15. Conexión por enlace, URL y/o código QR.
16. Selección, configurable del tipo de contacto a realizar por el ciudadano.

#### 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 atención recibida. Este debe guardar las calificaciones y marcas obtenidas, identificando claramente al agente, la fecha de atención y evaluación, el tipo de atención seleccionada por el ciudadano, y otros atributos relevantes para análisis de calidad del servicio.

El servicio debe permitir acceso a grabación de los contactos, para ser utilizado por personal de SEC cuando lo requiera. Esto sin costo adicional para la SEC.

Se requiere tener disponible la visualización de toda la información de la gestión en línea, 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 del servicio de video llamada requerirá contar con información de gestión consistente, confiable y oportuna para la toma de decisiones, 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 la 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.

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.

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 Servicio

El servicio de video llamada deberá operar según lo descrito anteriormente, de acuerdo con los Niveles de Servicio, descritos, considerando como horario general de atención de 08:00 a 19:00 hrs, lo cual puede ser modificado por la SEC, previo aviso al proveedor.

#### 4.6. Condiciones Generales para la Revisión de SLA

El Proveedor debe mantener un registro con acceso compartido de todos los eventos que incidan en los SLA requeridos y que permitan determinar su comportamiento en los períodos estipulados en estas bases. Este registro deberá ser actualizado en forma "diaria". Mensualmente y cada vez que SEC lo requiera, el proveedor deberá entregar los antecedentes que permitan certificar el cumplimiento de los SLA's.

Las alteraciones puntuales previamente solicitadas por SEC deberán ser analizadas en su oportunidad.

En caso de incorporar nuevos servicios que requieran agregar nuevos indicadores, SEC informará los nuevos indicadores los cuales podrán ser revisados, de ser necesario, antes de la revisión trimestral de los indicadores.

#### 4.7. Multas.

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 al nivel de cumplimiento de los SLA descritos en las tablas detalladas respectivamente.

Las multas para aplicar se definen como sigue:

Frecuencia	Criterio	Multa
Primera Vez	< 100	Amonestación por escrito
	<=98	2,5% de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta
	<=96	5% de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta
Segunda vez en un periodo de 1 año a contar de la primera ocurrencia	< 100	2,5% de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta
	<=98	5% de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta
	<=96	7,5% de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta
Tercera vez en un periodo de 1 año a contar de la primera ocurrencia	< 100	5 % de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta
	<=98	7 % de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta
	<=96	10% de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta

En cada oportunidad se aplicará la multa mayor correspondiente al criterio alcanzado en el servicio. El total de las multas no podrá exceder el 30% de la mensualidad equivalente a todos los servicios prestados.

En caso de que el Proveedor incumpliere los SLA exigidos durante tres (3) meses consecutivos durante un año calendario cualquiera o durante cinco (5) meses alternados en un periodo cualquiera de dos (2) años, SEC tendrá el pleno derecho a poner término anticipado al contrato sin que ellos importe derecho a indemnización alguna al proveedor, lo cual es aceptado desde luego por este último renunciando al ejercicio de cualquier acción legal tendiente a reclamar o exigir perjuicios.

Los puntajes relativos a cada evento de no cumplimiento de los SLA se definen de la siguiente manera:

Indicador	Meta	Puntaje	Mecanismo Cálculo
Disponibilidad Plataforma Tecnológica	Mínimo Mensual 99,75%	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se descontarán 5 puntos si en el mes no se ha cumplido con la disponibilidad exigida.</li> </ul>

Se pondrá término anticipado al contrato sin indemnización alguna bajo las siguientes condiciones:



1. EI NO CUMPLIMIENTO de los Niveles de Servicio por un periodo de 3 meses consecutivos de cualquiera de los indicadores o un conjunto de ellos.
2. EI NO CUMPLIMIENTO del 50% de los indicadores.

#### 4.8. Incorporación de nuevos servicios.

SEC en la medida que mejora la atención a sus clientes irá incorporando 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 establecen en 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 video llamada.	Hasta dos al mes.	48 horas	1
Protocolos, criterios de evaluación y cambios a los sistemas que soportan estas funcionalidades	Todas las necesarias.	36 horas	1
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	1

Durante los dos primeros meses de operación de cada servicio, SEC, podrá duplicar sus costos, 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 requiera realizar sobre los sistemas o aplicaciones del proveedor, y que afecten la normal operación 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 licencia y/o usuario de acceso al sistema.

SEC podría modificar la cantidad requerida de licencias y/o usuarios 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 definida de común acuerdo entre las partes.

#### 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 para evaluar	Descripción	Pond.	Cantidad	Puntaje
1	EXPERIENCIA DEL EQUIPO PROFESIONAL PROPUESTO	Experiencia tecnológica del equipo propuesto, para la correcta ejecución del servicio.	20%	Más de 2 años	7
				De 1 a 2 años	6
				Menos de 1 año	5
2	CUMPLIMIENTO A REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	Evaluación Ítem II denominado "Bases Técnicas".	30%	Cumple y supera con los solicitado en el Ítem II en 2 o más ámbitos	7
				Cumple y supera lo solicitado en 1 ámbito con los solicitado en el Ítem II	6
				Cumple con los solicitado en el Ítem II	5
				No cumple	0
3	SERVICIO DE ASISTENCIA	Asistencia Técnica	30%	Incluye soporte remoto inmediato, soporte presencial durante la jornada, reposición de equipos y audífonos en menor tiempo.	7
				Incluye soporte remoto inmediato, soporte presencial durante la jornada, reposición de equipos durante la jornada.	6
				Incluye soporte remoto y soporte presencial durante la jornada.	5
				No incluye soporte	0



4	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SOFTWARE	DE DE	Modalidad y tiempo de respuesta ante eventos de Software	20%	7X24X365 Presencia remota en terreno. mejor plazo evaluado	7
					7X24X365 Presencia remota en terreno dentro de la jornada.	5
					No cumple modalidad 7X24X365 con presencia remota en terreno dentro de las primeras 4 horas	0

**3º. 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**

**MARIANO CORRAL GONZÁLEZ**  
Superintendente de Electricidad y Combustibles (S)



Caso:1748128 Acción:3136349 Documento:3246934  
V°B° WRR/RRA/ADS/JAC/CMC/PFM/SL.

26/26

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3136349&pd=3246934&pc=1748128>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - [www.sec.cl](http://www.sec.cl)