

**CONVOCA A LICITACIÓN PÚBLICA Y
DESIGNA COMISIÓN EVALUADORA PARA LA
CONTRATACION DEL:**

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

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° 21.640, sobre presupuesto para el sector público correspondiente al año 2024; 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. La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) es un servicio funcionalmente descentralizado, que se relaciona con el Gobierno por intermedio del Ministerio de Energía.

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

3º. 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.

4º. 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.

5º. 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 12 meses y a contar desde el día 12 de enero del 2025.

6º. 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.



Caso:2154359 Acción:3798775 Documento:4300610
V°B° WRR/RA./RRA/GAN/JAC/CMC/PFM/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3798775&pd=4300610&pc=2154359>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

7°. Que el presupuesto considerado para la presente adquisición asciende a la suma de \$ 202.000.000 (doscientos dos millones de pesos), impuestos incluidos, monto que equivale al mes de noviembre del año 2024, a 3.032 UTM.

8°. 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°. **APRUÉBENSE**, las Bases Administrativas y Técnicas de la presente licitación y **DESÍGNESE**, a los integrantes de la comisión evaluadora que constan en la presente resolución, y cuyo tenor es el siguiente:

BASES ADMINISTRATIVAS Y TECNICAS DE LA LICITACION

1. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) 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, 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.



Caso:2154359 Acción:3798775 Documento:4300610
V°B° WRR/RA./RRA/GAN/JAC/CMC/PFM/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3798775&pd=4300610&pc=2154359>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

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 ESTUDIO

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 SEC, contar con el mencionado sistema por un período de 12 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. En caso de que el oferente al cual se adjudique esta licitación no se encontrase registrado en dicho Registro, deberá registrarse dentro de quince (15) días a contar de la fecha de adjudicación. En el evento en que el oferente que resultase adjudicado se negará a efectuar la inscripción en el Registro señalado, se realizará una nueva adjudicación de la licitación con los antecedentes de los restantes oferentes. Es obligatoria la inscripción en el Registro de Proveedores para celebrar contratos con la entidad licitante.

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

Además, ni al oferente, ni a sus socios, gerentes, representantes, directores o accionistas, les deben ser aplicables las prohibiciones establecidas en el artículo 4º inciso 6º de la Ley 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



Caso:2154359 Acción:3798775 Documento:4300610
V°B° WRR/RA./RRA/GAN/JAC/CMC/PFM/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3798775&pd=4300610&pc=2154359>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas".

5. FORMA Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

5.1 Cronograma de presentación de las ofertas

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

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

5.2 Formato de presentación de la oferta

La oferta debe incluir los siguientes documentos:



Caso:2154359 Acción:3798775 Documento:4300610
V°B° WRR/RA./RRA/GAN/JAC/CMC/PFM/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3798775&pd=4300610&pc=2154359>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

- 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 autorizada del RUT del oferente.
- ii. Copia autorizada 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 autorizada 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 autorizada de la cédula de identidad del o los representantes legales de la persona jurídica.
- vii. Declaración Jurada que en anexo se acompaña para acreditar si el proveedor adjudicado no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones, según lo dispuesto en el artículo N°22, N°9, del reglamento de la Ley de Compras. (Anexo N°1)

• **Oferente Persona Natural:**

- i. Fotocopia autorizada ante notario de la cédula de identidad.
- ii. Fotocopia autorizada ante notario del inicio de actividades ante el SII.
- iii. Declaración Jurada que en anexo se acompaña para acreditar si el proveedor adjudicado no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones, según lo dispuesto en el artículo N°22, N°9, del reglamento de la Ley de Compras. (Anexo 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 Chileproveedores.
- iv. Declaración Jurada que en anexo se acompaña para acreditar si el proveedor adjudicado no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones, según lo dispuesto en el artículo N°22, N°9, del Reglamento de la Ley de Compras. (Anexo N°1)

En caso de que el oferente se encuentre inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado (www.chileproveedores.cl) bastará con que se indique en la oferta que todos los antecedentes antes indicados se encuentran disponibles, actualizados y



Caso:2154359 Acción:3798775 Documento:4300610
V°B° WRR/RA./RRA/GAN/JAC/CMC/PFM/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3798775&pd=4300610&pc=2154359>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

acreditados en su Ficha Electrónica Única en dicho portal, de modo de poder revisar de manera electrónica los antecedentes solicitados.

Los oferentes que no se encuentren inscritos en el Registro mencionado, deberán ingresar los antecedentes que forman parte de la oferta administrativa a través del Sistema de Compras y Contratación de bienes y servicios del Sector Público.

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

b) Oferta Técnica:

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

- a) Currículum 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"**".

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 tomada en forma "ELECTRONICA", deberá ser enviada digitalmente al email adquisiciones@sec.cl, dentro del plazo establecido del cronograma de la licitación publicada en www.mercadopublico.cl.

La garantía tomada en forma "BANCARIA", deberá ser entregada en las dependencias de SEC, previa coordinación de fecha y horario de la recepción del documento al email adquisiciones@sec.cl, dentro del plazo establecido del cronograma de la licitación publicada en www.mercadopublico.cl.



Caso:2154359 Acción:3798775 Documento:4300610
V°B° WRR/RA./RRA/GAN/JAC/CMC/PFM/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3798775&pd=4300610&pc=2154359>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

6. RECEPCIÓN DE LA OFERTA

La oferta será ingresada vía web, a través del Sistema Electrónico de Compras Públicas (www.chilecompra.cl), teniendo especial cuidado en el ingreso del precio neto en la línea correspondiente al 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 los bases debidamente completados.

Los costos en que incurra el oferente, derivados de la confección de la oferta a esta licitación, serán de su cargo y no darán origen a indemnización alguna en el caso de ser rechazada. Es responsabilidad de los oferentes subir a la plataforma de Licitaciones www.MercadoPublico.cl del Sistema Electrónico de Compras Públicas (www.chilecompra.cl) todos los antecedentes solicitados por SEC en el formato, medios de presentación y horarios establecidos. No será recibida ninguna Oferta fuera del plazo señalado.

7. EVALUACIÓN DE OFERTAS

Procedimiento de evaluación

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

La comisión evaluadora estará integrada por:

- Jefe Departamento de Participación y Experiencia Ciudadana o su subrogante legal.
- Jefe Departamento de Informática o su subrogante legal.
- Jefa del Subdepartamento de Administración. O su subrogante legal.

Cada integrante designado, deberá suscribir una declaración jurada sobre ausencia de conflictos de interés, en conformidad con lo dispuesto por el artículo 37° del Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

En el evento que un conflicto de interés o un hecho que le reste imparcialidad se hiciese patente a cualquier integrante de la comisión evaluadora, deberá abstenerse de participar en la mencionada comisión, debiendo informar en forma inmediata de dicha circunstancia a su superior jerárquico, a fin de ser reemplazado por otro funcionario no afecto a aquella implicancia, en los términos del artículo 62°, N° 6, de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.



Caso:2154359 Acción:3798775 Documento:4300610
V°B° WRR/RA./RRA/GAN/JAC/CMC/PFM/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3798775&pd=4300610&pc=2154359>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

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 (Art 40 Ley de Compras), según lo siguiente:

| | Descripción | Nota |
|-------------------------------|---|------|
| Evaluación Administrativa 10% | Oferente presenta todos los antecedentes administrativos o que estos se encuentren publicados en Chileproveedores. | 100 |
| | Oferente presenta uno o dos antecedentes solicitados mediante el foro aclaración de ofertas. | 70 |
| | Oferente presenta tres o más antecedentes solicitados mediante el foro aclaración de ofertas. | 50 |
| | Oferente no presenta todos los antecedentes, no responde el foro de aclaración de ofertas o su respuesta es incompleta. | 10 |

- Las ofertas que sean calificadas con nota 10, no podrán avanzar a la evaluación técnica de esta licitación.

b) Evaluación Técnica

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

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.



Caso:2154359 Acción:3798775 Documento:4300610
V°B° WRR/RA./RRA/GAN/JAC/CMC/PFM/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3798775&pd=4300610&pc=2154359>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

c) 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.º 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 para evaluar | Ponderadores | Rango de nota |
|---------------------------|--------------|---------------|
| Evaluación Administrativa | 10% | 0 a 100 |
| Evaluación técnica | 40% | 0 a 100 |
| Evaluación económica | 50% | 0 a 100 |

*Las ofertas que sean calificadas en el rango de nota de 10, no podrán avanzar a la evaluación técnica de esta licitación.

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 40%)

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.

| 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).

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

9. CONTRATACIÓN

El oferente adjudicado deberá firmar un contrato con la SEC, período de 12 meses y a contar desde el día 12 de enero del 2025, 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.



Caso:2154359 Acción:3798775 Documento:4300610
V°B° WRR/RA./RRA/GAN/JAC/CMC/PFM/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3798775&pd=4300610&pc=2154359>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

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 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, contra la recepción conforme del servicio y una vez tramitada la resolución que aprueba el contrato respectivo. 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.

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-XXX20XX. |
| Proceso de Pago | : El Proveedor debe Facturar posterior a la aceptación de la Orden de Compra y debe enviar el archivo XML de la Factura a la casilla de intercambio dipresrepcion@custodium.com . |



Caso:2154359 Acción:3798775 Documento:4300610
V°B° WRR/RA./RRA/GAN/JAC/CMC/PFM/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3798775&pd=4300610&pc=2154359>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

11. PLAZO ENTREGA

Se entenderá por plazo máximo de entrega para el servicio de renovación de licencias de plataforma Oracle RightNow, al intervalo de tiempo en horas hábiles posterior al envío de la orden de compra a través del sistema de compras y contrataciones públicas, en que el servicio referido estará disponible para su uso según las características ofertadas.

PLAZO: El plazo máximo será de 5 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 según corresponda. El monto de las multas será de acuerdo con lo siguiente:

| Días de atraso final | Monto Multa por día de atraso |
|-----------------------------|--|
| Entre 1 y 20 días corridos | 0,2% del valor total del contrato por cada día de atraso (4 % total de la OC) |
| Entre 20 y 30 días corridos | 0,4% del valor total del contrato por cada día de atraso (4 % total de la OC) |
| Entre 30 y 50 días corridos | 0,6% del valor total del contrato por cada día de atraso (12 % total de la OC) |
| 51 días corridos o más | Termino de contrato, cobro de garantía fiel cumplimiento |

Con todo, las multas cursadas no podrán superar el 20% del monto total del contrato. SEC podrá poner término anticipado al contrato y dará curso al cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

El proveedor contratado será notificado de incumplimiento o atraso en la entrega del servicio a través de una carta certificada. 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.



Caso:2154359 Acción:3798775 Documento:4300610
V°B° WRR/RA./RRA/GAN/JAC/CMC/PFM/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3798775&pd=4300610&pc=2154359>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

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 con las normas legales vigentes.

14. OTRAS CLÁUSULAS

Se establece en estas bases administrativas que, según lo dispuesto en la Ley y Reglamento de Lobby no se realizarán reuniones durante el proceso de licitación, con lobbies o gestores de intereses. Y queda establecido de esta manera que el único contacto permitido será a través de la plataforma de licitaciones y compras públicas de ChileCompra denominado www.mercadopublico.cl. Todos los integrantes de la comisión evaluadora deberán suscribir una declaración jurada, en la que exprese no tener conflicto de interés con los potenciales oferentes de la respectiva licitación, su compromiso a no aceptar donativos de terceros (oferentes o no) mientras integre la Comisión Evaluadora, 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.



Caso:2154359 Acción:3798775 Documento:4300610
V°B° WRR/RA./RRA/GAN/JAC/CMC/PFM/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3798775&pd=4300610&pc=2154359>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

II. BASES TÉCNICAS

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PRESENTE LICITACIÓN.

El oferente deberá renovar y/o adquirir las licencias de la plataforma Oracle RightNow por 12 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: 756 por 12 meses |
| Flujo de trabajo | B68287 | Oracle RightNow Desktop Workflow Cloud Service o solución equivalente | Hosted Named Seat Month - Cantidad: 270 por 12 meses |
| Paquete de envío de correos | B68251 | Oracle RightNow Emails Sent Service Period Pool o solución equivalente | 100 Emails Sent - Pooled Capacity - Cantidad: 3.000 por 12 meses |
| Portal WEB de Acceso | B72237 | Oracle RightNow Universal Tier 1 Sessions Service Period Pool o solución equivalente | 100 Sessions - Pooled Capacity - Cantidad: 17.000 por 12 meses |
| Almacenamiento | B92134 | Oracle Additional 50 GB File Storage Cloud Service o solución equivalente | Each - Cantidad: 18 por 12 meses |
| Base de datos | B68313 | Additional 1 GB Peak Database Storage o solución equivalente | Each - Cantidad: 40 por 12 meses |
| Oracle Integration Cloud | B89640 | Oracle Integration Cloud Service - Enterprise | 5K Messages Per Hour 1 Cantidad para 12 meses |
| Document Understanding | B96113 | Document Understanding - Custom Training | First 15 Training Hours per month free - 30 horas por mes para 12 meses |
| Document Understanding | B97194 | Document Understanding - Custom Document Extraction | First 5,000 Transactions free - 4 Cantidades de 1000 para 12 meses |



Caso:2154359 Acción:3798775 Documento:4300610
V°B° WRR/RA./RRA/GAN/JAC/CMC/PFM/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3798775&pd=4300610&pc=2154359>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

| Servicio | Ítem del Servicio | Descripción | Detalle de servicios requeridos |
|---------------------------------|-------------------|---|--|
| Document Understanding | B97193 | Oracle Cloud Infrastructure - Document Understanding - Custom Document Properties | First 5,000 Transactions free - 4 Cantidades de 1000 para 12 meses |
| Document Understanding | B94282 | Oracle Cloud Infrastructure - Data Labeling | First 1,000 Annotated Data Records per month - 2000 para 12 meses |
| Almacenamiento (Object Storage) | B91628 | Object Storage - Storage | Gigabyte Per Month - 1024 GB para 12 meses |
| Almacenamiento (Object Storage) | B91627 | Object Storage - Requests | 10,000 Requests Per Month - 256 Cantidades para 12 meses |

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

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE y ARCHÍVESE.

MARTA CABEZA VARGAS
Superintendente de Electricidad y Combustibles



Caso:2154359 Acción:3798775 Documento:4300610
V°B° WRR/RA./RRA/GAN/JAC/CMC/PFM/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3798775&pd=4300610&pc=2154359>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl