

**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° 21.796, sobre presupuesto para el sector público correspondiente al año 2025; la Ley 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; su Reglamento aprobado mediante el D.S. N° 661 de 2024 del Ministerio de Hacienda; y la Resolución N° 36 de 2024, de la Contraloría General de la República, sobre trámite toma de razón.

CONSIDERANDO:

1°. La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) es un servicio funcionalmente descentralizado, que se relaciona con el Gobierno por intermedio del Ministerio de Energía.

2°. 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.

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

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

5°. Que, en este contexto, una de las licencias utilizadas corresponde a la plataforma Oracle RightNow, sistema informático que permite interponer ante este organismo fiscalizador reclamos, consultas, denuncias y solicitudes de los ciudadanos, la cual debe ser renovada por un período de 12 meses y a contar desde el día 12 de enero del 2024.

6°. Que los servicios objeto de licitación no están incluidos en el catálogo de bienes y servicios ofrecidos en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública bajo la modalidad de Convenios Marcos vigentes, según lo dispuesto en el artículo 29 del D.S. N° 661 de 2024 del Ministerio de Hacienda.

7°. Que el presupuesto considerado para la presente adquisición asciende a la suma de \$ 170.000.000 (ciento setenta millones de pesos), impuestos incluidos, monto que equivale al mes de enero del presente año a 2.437 UTM.



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/MM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

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.

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.



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/MM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

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

Los oferentes podrán ser personas naturales o jurídicas.

Los proveedores que deseen participar deberán estar inscritos y habilitados en el Registro de Proveedores, gestionado por la Dirección de Compras y Contratación Pública. Además, deben cumplir con los requisitos establecidos para poder participar en cualquier procedimiento de contratación y firmar los contratos definitivos, conforme lo establece el artículo 16 de la Ley de Compras.

Quedarán excluidos aquellos proveedores que, al momento de presentar su oferta, formular su propuesta o suscribir el acuerdo, hayan sido condenados en los tres años anteriores por prácticas antisindicales o por infracción a los derechos fundamentales de los trabajadores. De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo N° 35 quáter de la Ley N° 19.886, se establece que ningún organismo del Estado podrá suscribir contratos administrativos con su propio personal, cualquiera sea la calidad jurídica de su relación laboral, ni con las personas naturales contratadas a honorarios por dicho organismo, ni con sus cónyuges o convivientes civiles, ni con las personas vinculadas por parentesco en segundo grado de consanguinidad o afinidad.

Asimismo, se prohíbe la contratación con sociedades de personas o empresas individuales de responsabilidad limitada en las que el personal del organismo o sus familiares sean socios o beneficiarios finales, o con sociedades en comandita por acciones, sociedades por acciones o sociedades anónimas cerradas en las que dichos individuos sean accionistas o beneficiarios finales. Igualmente, se prohíbe contratar con sociedades anónimas abiertas en las que el personal o sus familiares sean titulares de acciones que representen el 10% o más del capital social, directa o indirectamente, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas.

La prohibición establecida en el inciso anterior debe entenderse respecto del personal dependiente de la misma autoridad o jefatura superior del organismo o servicio público que intervenga en el procedimiento de contratación.



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/MM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

Igualmente, la prohibición para suscribir contratos establecida en el inciso primero se extenderá, respecto de los funcionarios directivos de los organismos del Estado, hasta el nivel de jefe de departamento o su equivalente, y de los funcionarios definidos en el reglamento que participen en procedimientos de contratación, a las personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y a las sociedades en que aquellos o éstas participen en los términos expuestos en el inciso primero, durante el tiempo en que ejerzan sus funciones, y hasta el plazo de un año contado desde el día en que el respectivo funcionario o funcionaria haya cesado en su cargo.

El incumplimiento de esta cláusula se considerará una infracción grave de las obligaciones del contrato, lo que dará lugar a su terminación anticipada, sin perjuicio de las demás consecuencias legales que puedan derivarse de dicho incumplimiento.

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	4 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 de las ofertas	Dentro del plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la fecha de la apertura de la licitación, la comisión de evaluación entregará una evaluación de la oferta técnica.
Plazo de adjudicación	Dentro del plazo de 10 días hábiles una vez realizada la evaluación.
Plazo de firma del contrato	20 días hábiles, una vez realizado el acto administrativo de adjudicación.
Ampliación de Plazos	Por causas no imputables a la SEC, las que serán oportunamente informadas, no se pueda cumplir con las fechas indicadas, se publicará una nueva fecha en el portal, la cual no podrá exceder los 20 días hábiles adicionales al plazo ya establecido.

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



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/MM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

5.2 Formato de presentación de la oferta

La oferta debe incluir los siguientes documentos:

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

a) Oferta Administrativa:

La oferta administrativa deberá incluir los siguientes antecedentes:

El oferente deberá completar la Declaración Jurada adjunta en el Anexo N°1, que corresponde a un requisito administrativo para poder ofertar en línea, y al presente proceso licitatorio.

La declaración jurada es requisito de admisibilidad, por lo que la propuesta del oferente que no la complete y adjunte en los plazos establecidos de la presente licitación pública, no será evaluada y su oferta se declarará inadmisibile.

En caso de Unión Temporal de Proveedores, el Anexo N° 1 debe ser llenado y presentado al momento de ofertar, por el apoderado de la Unión Temporal de Proveedores (UTP).

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 oferente debe ingresar sus ofertas vía Web, a través del sistema de compras y contratación de bienes y servicios del sector público (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.



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

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.

Sin perjuicio de lo anterior, el Oferente deberá presentar la garantía de seriedad de la oferta que consta en la letra c) del número 5.3 de estas Bases.

5.3 Garantía de seriedad de la oferta.

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"**".

5.4 Recepción de la garantía de Seriedad de la Oferta

El oferente deberá presentar la garantía de seriedad de la oferta conforme a lo establecido en estas Bases de Licitación de acuerdo con lo establecido en el siguiente párrafo;

Garantía tomada en Documento Bancario: Los oferentes deberán entregar la garantía de seriedad de la oferta en la Oficina de Partes, ubicada en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, piso 3°, Torre N° 1.

La garantía deberá presentarse en un sobre cerrado, el cual deberá contener la siguiente información claramente visible en su exterior:

- Nombre del oferente.
- Nombre de la licitación: **"Servicio de renovación de licencias de plataforma Oracle RightNow"**.
- El sobre deberá estar dirigido al Subdepartamento de Administración.

Asimismo, en su interior deberá incluirse la dirección exacta para la devolución del documento, en el caso de aquellos oferentes que no resulten adjudicados en el proceso licitatorio.

Garantía tomada en Documento Electrónico: Para el caso de los proveedores que tomen la garantía en forma electrónica, bastará que incorporen el documento en la ficha de la licitación, de la plataforma de compras www.mercadopublico.cl.



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/MM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

Lo anterior en el plazo establecido del cronograma de la licitación publicada en www.mercadopublico.cl.

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

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 de Evaluación estará integrada por los siguientes funcionarios:

- Jefatura del Departamento de Participación y Experiencia Ciudadana, o su subrogante legal.
- Jefatura del Departamento de Informática, o su subrogante legal.
- Jefatura del Subdepartamento de Administración, o su subrogante legal.

La evaluación de las Ofertas se realizará en 3 etapas:

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

a) Evaluación Administrativa



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

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:

Cumplimiento de los requisitos formales 10%	Descripción	Nota
	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 y tampoco responde el foro de aclaración de ofertas.	10

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.

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



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

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 técnica*	40%	0 a 100
Evaluación económica	50%	0 a 100
Cumplimientos requisitos formales*	10%	0 a 100

7.2 Criterios de Evaluación

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

1. Evaluación Oferta Técnica del oferente: (Ponderación 45%)

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 45%)

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:



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

$$Puntaje_Evaluación_Final = \sum_{i=1}^{i=2} (Puntaje_Evaluación_i * Ponderador_i)$$

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 2026, donde se estipulará la individualización del proveedor, las características del servicio, el precio, y las demás cláusulas pertinentes al servicio contratado. El oferente que resultase adjudicado en esta licitación deberá presentar previo a la firma del contrato un documento de garantía por el fiel cumplimiento del contrato, irrevocable, pagadero a la vista, en pesos, emitida a nombre de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles por el fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato y para garantizar el pago de las obligaciones laborales y sociales con sus trabajadores.

La garantía podrá otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar y entregarse en forma física o electrónicamente.

Dicho documento será por el 10% del valor total del contrato. El plazo de vigencia de la garantía será la vigencia del contrato definitivo aumentado en 60 días hábiles a contar desde el término de este. La glosa será "para garantizar en todas sus partes el cumplimiento fiel, íntegro y oportuno del contrato: **"Servicio de renovación de licencias de plataforma Oracle RightNow"**, entre <<Nombre proveedor>> y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles".

Dicha garantía será restituida al oferente dentro de 5 (cinco) días posteriores al vencimiento del plazo del contrato, pudiendo ser retirada desde las oficinas de SEC (ubicadas en Alameda 1449, Piso 13, Santiago).



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/MM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

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 4° inciso 6° 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.

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 envió 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 24 horas hábiles.

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



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/MM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

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. 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.

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



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/MM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

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.

II. BASES TÉCNICAS

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PRESENTE LICITACIÓN.

El oferente deberá renovar 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



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

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
Integración de Sistemas	B92072	Oracle API Gateway – 1.000.000 API Calls o solución equivalente	1.000.000 API Calls por mes – Cantidad: 1 por 12 meses
Almacenamiento de Objetos	B91628	Oracle Object Storage – Storage (Gigabyte Storage Capacity Per Month) o solución equivalente	Capacidad de almacenamiento para procesamiento documental – Cantidad referencial: 1.024 GB por 12 meses
Almacenamiento de Objetos (requests)	B91627	Oracle Object Storage – Requests (10.000 Requests per Month, primeros 50.000 sin costo) o solución equivalente	Requests mensuales asociados al procesamiento documental – Cantidad referencial: 256 bloques por 12 meses
Document Understanding – Extracción personalizada	B97194	OCI Document Understanding – Custom Document Extraction (1.000 transacciones) o solución equivalente	Procesamiento de documentos no estructurados – Cantidad referencial: 20.000 transacciones por 12 meses
Document Understanding – Propiedades personalizadas	B97193	OCI Document Understanding – Custom Document Properties (1.000 transacciones) o solución equivalente	Extracción de campos específicos definidos por la SEC – Cantidad referencial: 20.000 transacciones por 12 meses
Document Understanding – Entrenamiento	B96113	OCI Document Understanding – Custom Training (Training Hour) o solución equivalente	Entrenamiento y ajuste de modelos – Cantidad referencial: 30 horas por 12 meses
Integración Aplicacional	B89640	Oracle Integration Cloud Service – Enterprise (5K Messages per Hour) o solución equivalente	Integración entre CRM, servicios documentales y sistemas internos – Cantidad: 1 instancia , operación continua



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/MMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

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.

MARICEL LAVÍN ZULUETA
Superintendente de Electricidad y Combustibles (S)

Distribución:

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



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/MMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

ANEXO N°1
DECLARACIÓN JURADA

FECHA: _____

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

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

Nombre y firma Representante (s) Legal (es)



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/MM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

ANEXO N°2
IDENTIFICACIÓN OFERENTE Y VALOR DE LA OFERTA

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

Tabla 2: Datos de contacto del oferente

Nombre Contacto	
Dirección	
Ciudad	
Teléfono	
Celular (opcional)	
Fax	
Email	



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/MM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

Tabla 3: Valor de la oferta

Servicio	Ítem del Servicio	Descripción	Detalle de servicios requeridos	Precio ponderado neto por compra en pesos chilenos (\$)	Precio ponderado por compra en pesos chilenos (\$) Incluye IVA
Agente de Escritorio	B88486	Oracle RightNow Enterprise Dynamic Agent Desktop Cloud Service o solución equivalente	Hosted Named Seat Month – Cantidad: 756 por 12 meses	(INGRESAR VALOR TOTAL SIN IMPUESTO)	(INGRESAR VALOR TOTAL CON IVA)
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		



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/MM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

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		
Integración de Sistemas	B92072	Oracle API Gateway – 1.000.000 API Calls o solución equivalente	1.000.000 API Calls por mes – Cantidad: 1 por 12 meses		
Almacenamiento de Objetos	B91628	Oracle Object Storage – Storage (Gigabyte Storage Capacity Per Month) o solución equivalente	Capacidad de almacenamiento para procesamiento documental – 1.024 GB por 12 meses		



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

Almacenamiento de Objetos (requests)	B91627	Oracle Object Storage – Requests (10.000 Requests per Month, primeros 50.000 sin costo) o solución equivalente	Requests mensuales asociados al procesamiento documental – 256 bloques por 12 meses		
Document Understanding – Extracción personalizada	B97194	OCI Document Understanding – Custom Document Extraction (1.000 transacciones) o solución equivalente	Procesamiento de documentos no estructurados – 20.000 transacciones por 12 meses		
Document Understanding – Propiedades personalizadas	B97193	OCI Document Understanding – Custom Document Properties (1.000 transacciones) o solución equivalente	Extracción de campos específicos definidos por la SEC – 20.000 transacciones por 12 meses		



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

Document Understanding – Entrenamiento	B96113	OCI Document Understanding – Custom Training (Training Hour) o solución equivalente	Entrenamiento y ajuste de modelos – 30 horas por 12 meses		
Integración Aplicacional	B89640	Oracle Integration Cloud Service – Enterprise (5K Messages per Hour) o solución equivalente	Integración entre CRM, servicios documentales y sistemas internos – 1 instancia , operación continua		

VALOR TOTAL DE LA OFERTA SIN IVA	(VALOR TOTAL SIN IMPUESTO)
VALOR TOTAL DE LA OFERTA CON IVA	(VALOR TOTAL CON IVA)



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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

ANEXO N°3

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE EXPERIENCIA DEL OFERENTE

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



Caso:2398844 Acción:4137585 Documento:4875447
V°B° SGP/RA./CMC/LMB/JAC/KHB/MM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=4137585&pd=4875447&pc=2398844>

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