

BASES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS



DIRECCIÓN SOCIOCULTURAL
Presidencia de la República



LICITACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE
LABORATORIOS PARA CAPACITACIÓN EN ERP- SAP

Julio 2017



Contenido

1	Antecedentes	3
1.1	Situación Actual	3
2	Servicios y Suministros Requeridos	3
2.1	Especificaciones Técnicas	3
2.1.1	Características del Salón	3
2.1.2	Equipamiento del Laboratorio	4
2.1.3	Conectividad con Servidor Central	4
2.1.4	Servicio de Soporte Técnico en el Laboratorio	5
2.1.5	Cobertura de la Capacitación	6
2.1.6	Servicio de Alimentación	6
3	Condiciones de Operación y Gestión	6
3.1	Condiciones Generales	6
3.1.1	Monitoreo de los servicios contratados	7
3.1.2	Soporte Técnico	7
4	IMPLEMENTACIÓN del Servicio	7
4.1	Entrada en Vigencia y Plazo Esperado	7
5	SLA a Comprometer para el Servicio	8
6	Presentación de la Oferta Técnica	9
7	Presentación de la Oferta Económica	11



BASES TÉCNICAS

1 ANTECEDENTES

1.1 SITUACIÓN ACTUAL

Fundación Integra está en un proceso de transformación global en pro de la calidad educativa. El Proyecto ERP-SAP es una de las iniciativas estratégicas enfocada en modernizar los procesos institucionales con la finalidad de mejorar la gestión de la Fundación a través de procesos administrativos efectivos y pertinentes al territorio.

El Proyecto ERP-SAP considera dejar instalados los módulos del área financiero contable (FICO, que ya se encuentra en etapa de estabilización) y los de Recursos Humanos (HCM).

Los módulos asociados a HCM se encuentran en fase de implementación, siendo necesario para una correcta puesta en marcha de ellos capacitar a los usuarios finales, los cuales se encuentran distribuidos a nivel nacional.

La formación de los usuarios finales se llevará a cabo durante los meses de Septiembre a Diciembre del 2017, en Santiago (RM) y en base a una planificación previamente establecida.

2 SERVICIOS Y SUMINISTROS REQUERIDOS

En el contexto de la capacitación de los usuarios finales que deberán desempeñar sus funciones utilizando el ERP-SAP (HCM) se requiere implementar “laboratorios de capacitación”, entendiéndose por tal aulas con el equipamiento necesario para la formación en dicha herramienta y el soporte que asegure la continuidad operativa del mismo.

El Oferente deberá proveer un servicio integral en Santiago, velando que cada laboratorio implementado se encuentre debidamente equipado para efectuar sin inconvenientes la capacitación en el uso de la herramienta ERP-SAP (HCM), como también en los procesos relacionados.

El Proveedor del servicio deberá monitorear y asegurar la continuidad operativa de cada laboratorio durante la ejecución del proceso de capacitación, informando a la Fundación oportunamente cualquier problema que se presente y las acciones realizadas para su pronta corrección, en función de los SLAs definidos en estas bases de licitación.

2.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A continuación se señalan las especificaciones para cada uno de los ítems de suministro y servicios solicitados.

2.1.1 Características del Salón

El salón provisto por el Oferente, en el cual se llevará a efecto la capacitación, y por ende se instalará el laboratorio respectivo, debe contar con una capacidad para 35 alumnos, más el relator.

El espacio debe ser suficiente para que cada alumno tenga acceso cómodo a un computador personal y al uso de material de apoyo con el cual se realizarán las actividades propias del proceso de aprendizaje



asociado a la herramienta ERP-SAP (HCM).

Dada la extensión del curso, las comodidades del salón deben estar bajo estándares mínimos de comodidad y ergonomía, considerando tanto la mesa donde se ubicará el computador, como también la silla donde se sentará el alumno(a).

El salón debe contar con un mecanismo de aire acondicionado que asegure una adecuada temperatura al interior del mismo. Otro aspecto relevante es la iluminación, la cual debe ser adecuada para un proceso de formación del tipo que se llevará a efecto.

La capacidad eléctrica del salón debe asegurar que no existirán inconvenientes de este tipo al estar todos los equipos conectados y en uso de manera concurrente (ver detalle de equipos en punto 2.1.2). Así mismo, la distribución de los enchufes debe efectuarse de manera de no provocar algún accidente a los alumnos(as).

El lugar donde se instalará el laboratorio debe contar con servicios básicos de higiene (baños) en adecuadas condiciones (papel higiénico y jabón) y en proporción a la cantidad de personas que se encontrarán presente (máximo 35).

Desde la perspectiva de la ubicación, el laboratorio de capacitación deberá encontrarse a no más de 5 cuadras de alguna estación de metro ubicada en la comuna de Santiago Centro o Providencia.

2.1.2 Equipamiento del Laboratorio

El laboratorio para la capacitación en ERP-SAP (HCM) debe contar con el siguiente equipamiento:

A.- Computadores Personales, con las capacidades técnicas suficientes para acceder al ERP-SAP, asegurando un buen tiempo de respuesta. Las características técnicas mínimas son:

Procesador: Intel Core I3, superior o equivalente.
RAM: 4 GB RAM.
Mouse.
Monitor: resolución 1024 x 768, 14 pulgadas.
Espacio en disco duro: 500 GB.
Windows 7 o superior.
Software Antivirus actualizado.

La cantidad de equipos personales requeridos por cada laboratorio es de 35 (34 alumnos(as)) y 1 relator(a)).

B.- Proyector, con la luminosidad adecuada para la proyección que debe realizar el relator(a). El estado del proyector debe asegurar una correcta visibilidad de lo proyectado en todo el salón. Se debe proveer el telón correspondiente para la proyección.

C.- Pizarra Acrílica: la cual debe tener un tamaño mínimo para asegurar que lo escrito por el relator(a) en ella sea de fácil visualización en todo el salón. Además, asegurar plumones y borradores en buen estado para su uso.

D.- Sistema Amplificación: el cual debe tener una potencia mínima que garantice una comunicación eficiente entre el relator(a) y los alumnos presentes en todo el salón. Además, asegurar la disponibilidad del respectivo encargado y uso operativo de los equipos entre las 08:30 y 18:30 hrs.

2.1.3 Conectividad con Servidor Central

El Servidor Central a utilizar para la capacitación del ERP-SAP (HCM) estará ubicado en la ciudad de Santiago;



Región Metropolitana. Por ello es necesario proveer los medios pertinentes que aseguren la conectividad del laboratorio con dicho Servidor Central, vía una conexión del tipo VPN.

A.- Routers y Switch: que aseguren la conectividad de todos los equipos personales (los 35) a internet con buen tiempo de respuesta, considerando que todos ellos estarán conectados concurrentemente. La calidad de estos equipos debe ser garantizada. Por ello se demanda equipos con estándares de calidad equivalentes a los que proporciona la marca CISCO.

B.- Conexión a internet: con un ancho de banda que asegure una óptima conectividad al Servidor Central. Se espera un ancho de banda mínimo de **50 Mbps** (vlan dedicada con calidad de servicio) en la Región Metropolitana.

El proveedor debe asegurar que cuenta con enlaces y puntos de comunicación propios en la ciudad de Santiago en donde se instalará el laboratorio para capacitación, como también con mecanismos de respaldo, vía enlace alternativo, ante cualquier falla del enlace primario.

En la eventualidad de falla en el enlace primario se deberán activar los correspondientes mecanismos de respaldo en un plazo máximo de 15 minutos.

2.1.4 Servicio de Soporte Técnico en el Laboratorio

Dada la relevancia y dependencia de la capacitación de la continuidad operativa de la conectividad y de los equipos que en ella se deben utilizar, es importante que el Proveedor proporcione el servicio de soporte que asegure el buen funcionamiento de ambos elementos.

Antes de iniciar la capacitación el equipamiento debe estar preparado para la ejecución de la misma. Cada computador personal debe tener instalado los componentes necesarios para el funcionamiento del ERP-SAP (SAP Nota 26417 – SAP GUI Resources, SAP Logon 7.4 u otro que se determine en coordinación con el Equipo de Tecnología de la Fundación, quién proveerá la información y los elementos requeridos para dicha instalación).

El soporte debe considerar la presencia en el laboratorio, o en un lugar cercano dentro de las dependencias que hayan sido definidas y a lo largo de toda la ejecución de la capacitación, de un técnico con experiencia que se haga cargo de los siguientes aspectos:

A.- Instalación y Verificación del equipamiento necesario para la capacitación.

Instalar los equipos y verificar que éstos se encuentren correctamente operativos y sin virus que puedan afectar el desarrollo de la capacitación. Además, debe realizar las pruebas de conectividad y acceso al Servidor Central donde se encuentra instalado el ERP-SAP (HCM).

B.- Velar por la continuidad operativa del equipamiento durante el proceso de capacitación. Esto incluye tanto los computadores personales, como la conectividad con el Servidor Central.

Se debe contar con computadores con las capacidades técnicas suficientes para acceder al ERP-SAP, asegurando un buen tiempo de respuesta en el salón, de manera de asegurar que todos los alumnos(as) dispongan de su respectivo equipo durante toda la capacitación. Debe existir una tasa del 20% de equipos de reemplazo en cada laboratorio con las respectivas configuraciones técnicas suficientes para acceder al ERP-SAP.

Para asegurar la conectividad se debe proveer un enlace alternativo, fácil y expedito de activar ante una falla o problemas del enlace principal. El enlace alternativo debe contar con un ancho de banda mínimo al definido en el punto 2.1.3.



2.1.5 Cobertura de la Capacitación

El servicio de implementación de los laboratorios para la capacitación en ERP-SAP (HCM) se debe otorgar en la ciudad de Santiago (RM), en virtud de la siguiente programación:

- **Laboratorio de Capacitación N° 1**, participantes Casa Central.
- **Laboratorio de Capacitación N° 2**, participantes Casa Central.
- **Laboratorio de Capacitación N° 3**, participantes Casa Central.
- **Laboratorio de Capacitación N° 4**, participantes Casa Central.
- **Laboratorio de Capacitación N° 5**, participantes Casa Central.
- **Laboratorio de Capacitación N° 6 y 7** participantes Casa Central y Regiones. (simultáneo)
- **Laboratorio de Capacitación N° 8**, participantes Regiones.
- **Laboratorio de Capacitación N° 9**, participantes Regiones.
- **Laboratorio de Capacitación N° 10**, participantes Regiones.
- **Laboratorio de Capacitación N° 11**, participantes Regiones.

Para cada una de las instancias indicadas, se deben instalar en la ciudad de Santiago, el (los) laboratorios que sean necesarios, en las fechas que se establezca previamente entre las partes (entre los meses de septiembre y diciembre de 2017).

Las dependencias de capacitación donde se instale cada laboratorio deben ser provista por el Proveedor. Se deberá considerar la oficina de Casa Central (Alonso Ovalle N° 1180, Santiago Centro) como un antecedente a tener en consideración con el objeto que la ubicación del laboratorio se encuentre cerca, según lo señalado en el punto 2.1.1.

Por lo anteriormente señalado, el servicio a proveer debe considerar la instalación de 11 laboratorios para la capacitación en ERP-HCM: Todos ellos en la Región Metropolitana.

Además, se debe tener en consideración que cada laboratorio debe estar instalado, disponible y funcionando a partir de las 08:30 y hasta las 18:30 horas durante todos los días definidos para realizar las jornadas de formación.

El Proveedor a seleccionar debe poder otorgar el servicio en la ciudad de Santiago quedando prohibida la subcontratación del servicio a terceros (exceptuando el servicio de alimentación que proveerán los coffee breaks).

2.1.6 Servicio de Alimentación

La implementación de los laboratorios para capacitación se debe otorgar considerando el servicio de cafetería y comestibles, incluyendo a la totalidad de los participantes por cada actividad (35).

En la realización de cada uno de los días en que se lleven a cabo los laboratorios de capacitación, se deberá contemplar e incluir el servicio de coffee break en las siguientes oportunidades:

- Coffee break mañana
- Coffee break tarde

3 CONDICIONES DE OPERACIÓN Y GESTIÓN

3.1 CONDICIONES GENERALES



Fundación Integra requiere que el servicio se entregue con condiciones de calidad que básicamente se resumen en: disponibilidad, cumplimiento de condiciones y parámetros técnicos del servicio, soporte técnico, y gestión del contrato y de los servicios.

Para esto el Proveedor deberá establecer los sistemas, procesos y procedimientos administrativos propios que apoyen la obtención de los parámetros de calidad requeridos, y que por otra parte permitan a Fundación Integra acceder a información y a servicios complementarios de atención y apoyo del proveedor para la operación, mantención y gestión de los servicios contratados.

3.1.1 Monitoreo de los servicios contratados

Los servicios bajo la responsabilidad del Proveedor adjudicado deben ser monitoreados y gestionados de forma de garantizar los niveles de calidad requeridos.

El Proveedor será responsable del mantenimiento, diagnóstico y resolución de los problemas que se presenten tanto en el equipamiento dispuesto para la capacitación en los laboratorios, como de la conectividad instalada para comunicarse con el Servidor Central ubicado en Santiago, Región Metropolitana.

El Proponente deberá describir las condiciones de servicio de su plataforma de monitoreo y atención de incidentes, así como los protocolos de atención, compromisos de servicio y tiempos de respuesta ante contingencias técnicas.

3.1.2 Soporte Técnico

El Proveedor es el responsable de proporcionar el servicio técnico para atención de fallas, problemas de los servicios o bien para atención de peticiones o requerimientos in situ.

4 IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

4.1 ENTRADA EN VIGENCIA Y PLAZO ESPERADO

El objetivo deseado por Fundación Integra es que el contrato resultante de la presente Licitación comience a regir lo más pronto posible.

La capacitación en ERP-SAP (HCM) se efectuará durante los meses de Septiembre a Diciembre del 2017 bajo el siguiente calendario general tentativo, el cual se afinará con el Proveedor que resulte adjudicado con quien se coordinarán las fechas definitivas de cada proceso de formación, siempre respetando los parámetros establecidos en las presentes bases.

No obstante, Fundación Integra podrá variar la programación de las fechas en las que se requerirán los servicios, dando aviso por escrito con una antelación de 10 días al proveedor adjudicado, sin que ello signifique un costo adicional para la institución.

Septiembre 2017: RM (Casa Central): **2 laboratorios.**

Octubre 2017 : RM (Casa Central): **2 laboratorios.**

Noviembre 2017 : RM (Regiones y Casa Central) **5 laboratorios.** (dos en paralelo)

Diciembre 2017 : RM (Regiones): **2 laboratorios.**



5 SLA A COMPROMETER PARA EL SERVICIO

El proveedor deberá cumplir con Niveles de Servicio (SLAs) comprometidos con Fundación Integra.

Si bien a continuación se indican los SLAs requeridos por Fundación Integra, no obstante, el Oferente deberá indicar si los cumple y en caso contrario, indicar cuáles son los niveles de servicio que efectivamente comprometerá:

A.- SLAs de Implementación de cada laboratorio:

Cada laboratorio debe estar instalado y funcionando correctamente en los términos definidos en estas bases a las 08.30 horas del día lunes correspondiente de la semana en la cual se ejecutará la capacitación y hasta las 18:30 hrs. según calendario.

Se entiende que el Proveedor previamente deberá haber realizado las configuraciones y pruebas pertinentes que aseguren que a dicha hora del día lunes el laboratorio se encuentre debidamente operativo.

B.- SLAs Técnicos:

Considera el cumplimiento de las siguientes condiciones de servicio:

Servicio	Tipo	A. Banda Efectivo	Disponibilidad	Uso
Acceso WAN	ADSL o Fibra	50 Mbps	100%	08.30 a 18.30 horas
Equipos de Conectividad	CISCO u Homologo	No aplica	100%	08.30 a 18.30 horas

El oferente deberá cumplir con estos SLAs mínimos exigidos, pero se valorará positivamente el ofrecimiento de mejores compromisos.

C.- SLAs de Soporte Técnico:

Considera el cumplimiento de las siguientes condiciones de servicio:

Disponibilidad de Soporte Técnico:

Disponer de un técnico con experiencia en las dependencias donde se encuentre el laboratorio de capacitación durante todo el desarrollo de la misma.

Solución a Computador Personal con problema:

Dar respuesta de cambio de un computador personal que presente problemas de funcionamiento en un tiempo máximo de 10 minutos desde el instante que se le reporte el problema; utilizando para ello algún equipo de reposición.

Levantar enlace de conectividad alternativo:

Atender de manera inmediata cualquier problema de conectividad con el Servidor Central que se presente; dando solución al mismo en un tiempo no superior a los 15 minutos, levantando para ello el enlace de respaldo (mecanismo de "backup").



D.- SLAs de Control y Gestión:

Considera el cumplimiento de las siguientes condiciones de servicio:

Monitoreo permanente del servicio,

De manera de asegurar la pronta respuesta ante cualquier falla técnica o inconveniente que se presente y que afecte la ejecución de la capacitación.

Entrega de reporte del servicio

Al término de cada actividad de capacitación, informando incidentes presentados y mecanismos y tiempos de solución de los mismos.

6 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA

La Oferta Técnica deberá describir los aspectos técnicos de los servicios y equipamiento ofrecidos, **siguiendo la misma estructura** (numeración) de estas Bases Técnicas, y dando respuesta a todas las exigencias planteadas en ellas. Será responsabilidad del Proveedor entregar una respuesta completa a todos los puntos solicitados para una adecuada evaluación de la oferta.

En el caso de ofrecerse –eventualmente–, alternativas diferentes de lo solicitado en alguno de los ítems de servicios, el Proponente deberá entregar una descripción específica de los aspectos técnicos de las mismas, e indicar con claridad, las diferencias con respecto a la solución base (lo solicitado por Fundación Integra), y como afecta dicha alternativa al resto de los servicios, considerando que el proponente debe hacerse cargo de una oferta completa y coherente.

Los aspectos que deben conformar la Propuesta Técnica son:

- **Características del Salón**, indicando claramente las características del o los salones en los cuales se instalarán los laboratorios y la cercanía de éstos con las dependencias de referencia indicada. Además, señalar forma de responder (mecanismo de “backup”) ante algún inconveniente que imposibilite el uso del salón.
- **Equipamiento del Laboratorio**, señalando las características técnicas de los mismos, como también aspectos que aseguren la continuidad operativa de los mismos.
- **Conectividad con Servidor Central**, estableciendo tipo y características de los equipos a utilizar, “up time” comprometido, característica del enlace alternativo, forma de asegurar la continuidad del servicio de conectividad (plan de “backup”) y tiempo de respuesta de solución ante falla.
- **Servicio de Soporte Técnico en el Laboratorio**, indicando perfil de profesional a cargo y funciones que éste realizará para asegurar un buen servicio, explicitando los mecanismos de monitoreo permanente del servicio.
- **Cobertura de la Capacitación**, explicitando y demostrando capacidad para dar el servicio a nivel nacional, en todos los puntos individualizados en estas bases.
- **Servicio de alimentación (coffee break)**, explicitando el contenido de éste.

El Proveedor debe tener en consideración el cumplimiento de los SLAs mínimos establecidos en el punto 5: “SLA a Comprometer para el Servicio”, pudiendo mejorar éstos.

Adicionalmente a los ítems ya individualizados, el Oferente deberá presentar como parte integrante de la Oferta Técnica su experiencia en proyectos en los cuales haya otorgado servicios similares a los requeridos en estas bases en los últimos tres años; individualizando para cada uno de ellos:



- Nombre del Contratante.
- Fecha de otorgamiento del o los servicios (desde, hasta).
- Breve descripción del o los servicios, describiendo sus principales características.
- Nombre y Teléfono y correo electrónico de la contraparte del Contratante en el proyecto.

Nota: Es relevante que el Proveedor demuestre tener capacidad y experiencia de haber otorgado servicios similares, con cobertura en la Región Metropolitana y con laboratorios funcionando en paralelo.



BASES ECONÓMICAS

7 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA

La Oferta Económica se deberá presentar bajo el siguiente formato:

Servicio a Contratar	Valor del Servicio (en \$)
Servicio de implementación de 11 laboratorios para capacitación en ERP-SAP (HCM) en los términos indicados en la Bases Técnicas de la Licitación.	Nota: el monto se debe expresar como un solo valor, en \$, considerando en él los servicios solicitados y todos los impuestos correspondientes.