



# LICITACIÓN

## SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES

### BASES ADMINISTRATIVAS GENERALES

Abril 2018

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>I.</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Calendario de la Licitación .....</b>	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>Glosario y Definiciones.....</b>	<b>4</b>
<b>IV.</b>	<b>Acceso a las Bases .....</b>	<b>5</b>
<b>V.</b>	<b>Servicios y Suministros licitados.....</b>	<b>5</b>
<b>VI.</b>	<b>Consultas de los OFERENTES .....</b>	<b>5</b>
<b>VII.</b>	<b>Presentación de Antecedentes .....</b>	<b>6</b>
<b>VIII.</b>	<b>RECEPCION Y APERTURA DE OFERTAS .....</b>	<b>7</b>
<b>IX.</b>	<b>Evaluación de Ofertas .....</b>	<b>8</b>
<b>X.</b>	<b>Adjudicación.....</b>	<b>9</b>
<b>XI.</b>	<b>Contrato.....</b>	<b>10</b>
<b>XII.</b>	<b>Garantías .....</b>	<b>10</b>
<b>XIII.</b>	<b>Atrasos y Sanciones .....</b>	<b>11</b>

# BASES ADMINISTRATIVAS

---

## I. INTRODUCCIÓN

Fundación Educacional para el Desarrollo Integral de la Niñez o Fundación Integra es uno de los principales prestadores de educación parvularia en el país y forma parte de la Red de Fundaciones del Gabinete de la Primera Dama. Es una institución de derecho privado sin fines de lucro, cuya misión es lograr el desarrollo pleno y aprendizajes significativos de niños y niñas entre tres meses y cuatro años de edad.

Con 26 años de experiencia, Fundación Integra cuenta con más de 1.200 jardines infantiles y salas cuna gratuitos en todo Chile, donde más de 89 mil niños y niñas reciben una educación parvularia pública y de calidad a través de un proyecto educativo que considera la participación activa de los equipos de trabajo, las familias y la comunidad, en un entorno acogedor, diverso y protegido.

Para cumplir su misión adecuadamente, Fundación Integra requiere contar con comunicaciones móviles de voz y datos, asignadas a parte de su personal, en especial, para sus Direcciones, Jefaturas y otro personal idóneo.

El objeto de la presente licitación es suscribir un contrato mediante el cual una empresa calificada, ofrezca estos servicios de comunicaciones móviles, así como los equipos y los servicios de posventa necesarios para ese fin, conforme al detalle descrito en esta propuesta. Forman parte del proceso licitatorio el presente documento, las Bases Técnico-Económicas, los documentos anexos y el contrato respectivo. Las Bases de Licitación están compuestas de las Bases Administrativas y las Bases Técnico-Económicas.

## II. CALENDARIO DE LA LICITACIÓN

Conforme al diseño planteado por Fundación Integra, el siguiente es el calendario correspondiente a este proceso de licitación:

Publicación Medio Impreso	29 de abril de 2018
Publicación de Bases página web de la Fundación	30 de abril 2018
Periodo de Consultas	Desde el 30 de abril al 3 de mayo de 2018
Entrega de Respuestas	7 de mayo 2018
Presentación de Ofertas y antecedentes	17 de mayo 2018
Evaluación de ofertas	Entre el 18 y el 22 de Mayo de 2018
Adjudicación (información a través de página web de Fundación Integra)	A más tardar el 23 de Mayo 2018

Retiro de Garantías de Seriedad de oferentes o no adjudicados.	A partir del 21 de junio 2018, según aviso por parte de Fundación Integra
Suscripción del Contrato.	A más tardar el 30 Mayo 2018
Entrega de Garantía de Fiel Cumplimiento.	Con la firma del contrato
Entrega de servicios por proveedor adjudicado	A partir del 1 de junio 2018

Fundación Integra podrá alterar este calendario, previa comunicación a los interesados.

### III. GLOSARIO Y DEFINICIONES

Para efectos de estas Bases de Licitación y la prestación del Servicio solicitado, serán aplicables las siguientes definiciones:

La Fundación: Es Fundación Integra, institución contratante de los servicios solicitados en las presentes Bases de Licitación.

Establecimientos: Son las dependencias de Fundación Integra, en las cuales se deberá dar cobertura para los servicios materia de la presente licitación. Incluyen las Oficinas y los Jardines Infantiles. En determinados casos, un establecimiento puede estar constituido por más de una dependencia, que para efectos de estas bases de licitación se tratarán como una unidad.

Bases de Licitación: Son todos los documentos que conforman las bases administrativas, técnicas y económicas de la presente licitación.

Oficinas: Son las dependencias administrativas de Fundación Integra, las cuales incluyen la Casa Central, las oficinas regionales y provinciales y otras dependencias vinculadas. El listado de las direcciones de las Oficinas se encuentra en el Anexo N° 1 de las Bases Técnico-Económicas.

Jardines Infantiles o JI: Son las dependencias de la Fundación Integra en las que se atiende a los niños y niñas. Por extensión, considera tanto Jardines Infantiles como Salas Cuna. El listado de las direcciones de los Jardines Infantiles y Salas Cuna se encuentra en el Anexo N° 2.

El Proponente u Oferente: Empresa de telecomunicaciones que presenta una oferta en el marco de la presente Licitación.

La Empresa, El Contratista o El Proveedor: Institución o entidad (proponente adjudicado) que en virtud del contrato contrae la obligación de prestar los servicios de comunicaciones solicitados en estas Bases.

Gerente del Servicio: Profesional designado por El Contratista, para actuar como interlocutor válido ante Fundación Integra en todos los asuntos relativos a la gestión del proyecto y del servicio, con capacidad de tomar decisiones sobre cualquier asunto técnico, financiero, jurídico u otro que diga relación con éstos.

Administrador del contrato: Profesional designado por Fundación Integra para actuar como interlocutor válido ante La Empresa en todos los asuntos relativos a la gestión del proyecto, recepción de entregables y administración y control del servicio, con capacidad de tomar decisiones sobre cualquier asunto técnico, financiero u otro que diga relación con el servicio. El

Administrador no tiene facultades para modificar el contrato. Las modificaciones deberán seguir el procedimiento y las formalidades que el mismo contrato estipule.

Usuario: Personal de los Establecimientos u otra persona autorizada por Fundación Integra para hacer uso de los servicios de comunicaciones materia de estas bases.

El Contrato: Es el contrato de servicios de telecomunicaciones que será suscrito entre La Empresa y Fundación Integra para proveer los servicios materia de la presente licitación.

SLA: Son los acuerdos de niveles de servicio (Service Level Agreements), que La Empresa se compromete a respetar durante la ejecución del contrato, y cuyo cumplimiento se supervisará y controlará por parte de la Fundación.

Anexo Técnico: Documento anexo al contrato, que contiene las precisiones técnicas que regularán la prestación de servicios y suministros del adjudicado en la presente licitación.

#### **IV. ACCESO A LAS BASES**

Sólo las personas jurídicas constituidas en Chile dedicadas al servicio de comunicaciones móviles, que sean concesionarios de un derecho de concesión de Servicio Público de Telefonía Móvil Celular otorgado por la autoridad competente, y que además cuenten con una red de servicios de telefonía móvil nacional propia, podrán participar como interesados en este proceso licitatorio.

Las empresas interesadas podrán acceder a las Bases de Licitación y sus anexos a través de la página web de Integra, [www.integra.cl](http://www.integra.cl), costado superior derecho, licitaciones, debiendo primero inscribirse en la página [www.integra.cl](http://www.integra.cl), costado superior derecho, Licitaciones, Licitación Servicios de Comunicaciones Móviles. Para ofertar deberán inscribirse y ahí se les asignará un código, el cual deberán usar para todos los efectos del proceso.

#### **V. SERVICIOS Y SUMINISTROS LICITADOS**

Se adjuntan a las presentes Bases Administrativas, las Bases Técnico-Económicas que en su conjunto definen los servicios y suministros a licitar. Se entiende que las especificaciones contenidas en estos documentos son requisitos mínimos y que los proponentes pueden superarlos a efectos de potenciar su solución.

#### **VI. CONSULTAS DE LOS OFERENTES**

Con el objeto de que los interesados puedan aclarar sus dudas respecto del contenido de las Bases de Licitación, se establecerá un período de consultas, durante el cual podrán formular sus inquietudes a Fundación Integra.

Este periodo quedará comprendido entre el 30 de abril y 3 de mayo de 2018 hasta las 23:59. Para los efectos de lo señalado en este punto, las consultas deberán dirigirse por correo electrónico a [snorambuena@integra.cl](mailto:snorambuena@integra.cl), indicando en el asunto "Consulta Licitación Servicio de Comunicaciones Móviles". En caso de no llevar a cabo las consultas en los términos expuestos, Fundación Integra podrá prescindir de dar respuesta a lo requerido.

Terminado este período, Fundación Integra dará respuesta a las consultas de todos los interesados, a través de su página web, a más tardar el 7 de mayo 2018, reservándose el derecho de no responder preguntas que a su juicio no sean pertinentes o considere ya resueltas.

Los interesados solo podrán tener contacto con Fundación Integra para aclaraciones que ésta pudiera requerir durante la Evaluación y queda prohibido otro tipo de contactos relacionados con la licitación en curso.

Las respuestas o aclaraciones emitidas por Fundación Integra durante el presente proceso, se entenderán formar parte integrante de las bases de licitación y del respectivo contrato.

Fundación Integra podrá por cualquier causa y en cualquier momento, antes de que finalice el plazo para la presentación de ofertas, emitir las aclaraciones y/o modificaciones a los documentos y plazos de la licitación que estime conveniente, las que serán obligatorias para los proponentes.

## VII. PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES

Los interesados en participar de esta licitación deberán presentar los antecedentes que a continuación se indican, en conjunto con su oferta:

- a) Copia autorizada de la escritura de constitución de la sociedad con sus modificaciones posteriores y copia de inscripción social con certificación de vigencia emitido por el Conservador de Bienes Raíces respectivo con no más de un (1) mes de antigüedad.
- b) Copia autorizada ante notario de escritura pública en la que conste la personería del representante legal del oferente, con certificación de vigencia de la notaría o del Archivo Judicial, según corresponda, y adicionalmente y en caso de que proceda el certificado de vigencia de la personería emitido por el Conservador de Bienes Raíces respectivo, en todos los casos con no más de 1 (un) mes de antigüedad.
- c) Último balance anual clasificado firmado por el representante legal o el jefe de finanzas o contador.
- d) Copia autorizada de la última declaración anual de impuesto a la renta.
- e) Certificado de internet o copia autorizada ante notario de las tres últimas declaraciones mensuales de Impuesto (FORM. 29 del SII).
- f) Copia autorizada de la cédula de identidad del representante legal del interesado
- g) Documento que certifique que el interesado es concesionario de un derecho de concesión de Servicio Público de Telefonía Móvil Celular otorgado por la autoridad competente.

Los interesados que no resulten adjudicados podrán recuperar los documentos presentados una vez completado el proceso de Licitación, es decir firmado el contrato por parte del adjudicado, esto previa coordinación con personal de Abastecimiento de Fundación Integra. Para este fin, deberán dirigirse al **DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTO** de Fundación Integra, ubicado en Alonso Ovalle N° 1180, Santiago, previa coordinación con personal del Departamento de Abastecimiento de Fundación Integra.

De comprobarse la falsedad o inconsistencia de alguno de los antecedentes presentados, ello podrá ser causal de cobro de la Boleta de Garantía de Seriedad de la Oferta y la no consideración de la oferta respectiva.

## VIII. RECEPCION Y APERTURA DE OFERTAS

El interesado deberá entregar, por escrito y en sobres cerrados, una **OFERTA TÉCNICA** y una **OFERTA ECONÓMICA**. Además, entregará una versión digital de estas ofertas, del mismo tenor, en archivos con la extensión PDF, contenidos en un disco tipo CD o DVD.

Los catálogos de los equipos podrán ser presentados sólo en versión digital.

En caso de discrepancia entre la oferta impresa y la presentada digitalmente, prevalecerá la primera para todos los efectos.

Las ofertas serán recibidas en conjunto con la documentación indicada en el punto VII de estas bases, el día **17 de mayo 2018**, en las oficinas del **DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTO** de Fundación Integra ubicadas en Alonso Ovalle N°1180, Santiago. A las 16:00 horas de ese día, se realizará una ceremonia en que un representante del Departamento de Abastecimiento, abrirá los sobres y en conjunto con un representante de la Dirección de Administración y Finanzas, verificarán que toda la documentación exigida se encuentre contenida en cada sobre. Un representante de Contraloría, actuará como Ministro de Fe.

### SOBRE N° 1:

- a) Boleta de Garantía de Seriedad de la Oferta;
- b) Formulario de presentación del Proponente (Anexo N° 3)
- c) Formulario Aceptación de las Bases de Licitación (Anexo N° 5)
- d) Todos los demás antecedentes formales solicitados en las Bases Administrativas

### SOBRE N° 2:

- a) OFERTA ECONÓMICA (según Anexo N° 4)
- b) CD o DVD con versión digital de la Oferta Económica.

### SOBRE N° 3:

- a) OFERTA TÉCNICA, con todos los antecedentes e información solicitados en las Bases Técnicas; y
- b) CD o DVD con versión digital de la Oferta Técnica, más las Planillas Excel, Cobertura comprometida de los sitios (según Anexos N° 1 y N° 2 Bases Técnicas y Económicas).

En el caso de no contener los sobres cualquiera de los elementos mencionados, se considerará la oferta inadmisibles, finalizando la participación del oferente en la licitación.

Con posterioridad a la apertura de las ofertas, el (la) Jefe de Abastecimiento podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás oferentes, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las Bases y de igualdad de trato entre los oferentes.

## IX. EVALUACIÓN DE OFERTAS

El proceso de evaluación de las ofertas y quienes entregan la propuesta de selección de los servicios a contratar estará a cargo de un **COMITÉ EVALUADOR** conformado, por **tres profesionales de la Dirección de Tecnologías, un representante de la Dirección de Administración y Finanzas y un representante de la Dirección Jurídica**. El Contralor Interno o quien él designe actuará como Ministro de fe.

Fundación Integra podrá solicitar a las instituciones competentes los informes comerciales de los interesados que se presenten a la licitación.

La evaluación de la presente licitación, se desarrolla en tres etapas:

### Etapa 1: Evaluación Administrativa

Requisito	Cumple	No cumple
Oferta administrativa incluye toda la documentación legal y garantías exigidas para ofertar en las bases		
El Oferente entrega firmado formulario de aceptación de las Bases		
El Oferente es persona jurídica, con giro de telecomunicaciones u otro rubro similar, que cuenta con concesión de Comunicaciones Móviles en el territorio nacional, y red celular propia		
El Oferente entrega su oferta Técnica y Económica de acuerdo con las formalidades exigidas en las Bases de Licitación		
El Oferente presenta la Información de cobertura comprometida para las comunicaciones móviles en oficinas y Jardines (Anexos N° 1 y N° 2)		

Aquellas propuestas que no cumplan con la totalidad de los requisitos señalados anteriormente, serán consideradas “inadmisibles” y serán descartadas del proceso de evaluación.

### Etapa 2: Evaluación Financiera.

En esta etapa se evaluarán los aspectos financieros (ratios financieros, prueba ácida, capital de trabajo, rotación de activos totales, endeudamiento de activo y rendimiento sobre la inversión), según las siguientes puntuaciones:

- No presenta → 0 punto
- Malo → 1 punto
- Regular → 2 punto
- Bueno → 3 punto
- Muy bueno → 4 punto
- Excelente → 5 punto

Los proponentes que pasarán a la etapa 3 son sólo los que tengan puntuación igual o superior a 2.

### Etapa 3: Evaluación Técnica

En esta etapa se evaluará los aspectos técnicos de cada proponente, correspondiendo el más alto puntaje, 100 puntos, los proponentes que obtengan puntuación igual o superior a 80 puntos, será evaluada su oferta económica, resultando adjudicado el de menor costo.

#### PAUTA DE EVALUACIÓN ASPECTOS TECNICOS

Item	Aspecto Evaluado	Criterio de Evaluación	Global	En Item	Máximo
<b>0.</b>	<b>Presentación:</b>		<b>5%</b>		
0.1	Of. Técnica cubre los puntos solicitados	% aspectos cubiertos y bien descritos		60%	3,0 pts
0.2	Plan de Transición en plazos requeridos	(s/n)		40%	2,0 pts
<b>1.</b>	<b>Cobertura:</b>		<b>15%</b>		
1.1	Cobertura Oficinas	% sitios cubiertos		60%	6,0 pts
1.2	Cobertura Jardines	% sitios cubiertos		40%	5,0 pts
<b>2.</b>	<b>Servicios Voz y Datos</b>		<b>25%</b>		
2.1	Minutos entregados	% de lo solicitado		30%	12,0 pts
2.2	Gbyte entregados	% de lo solicitado		30%	12,0 pts
2.3	Velocidad de estrangulación	% de lo solicitado		25%	12,0 pts
2.4	Número de sitios LTE	(# sitios cubiertos / # sitios mejor propuesta)		15%	3,0 pts
<b>3.</b>	<b>Equipos</b>		<b>25%</b>		
3.1	Equipos Gama Media	Puntaje mejor equipo ofertado (ver Nota)		50%	7,5 pts
3.2	Equipos Gama Alta	Puntaje mejor equipo ofertado (ver Nota)		20%	3,0 pts
3.3	Meses de Garantía de equipos entregados	% respecto a mejor oferta		30%	4,5 pts
<b>4.</b>	<b>Gestor Corporativo</b>		<b>10%</b>		
4.1	Asignación de minutos x usuario	(s/n)		20%	2,0 pts
4.2	Manejo de bloqueo de servicios	(s/n)		20%	2,0 pts
4.3	Generación de reportes de uso en excel	(s/n)		20%	2,0 pts
4.4	Manejo de grupos y sub-administradores	(s/n)		20%	2,0 pts
4.5	Sin límites en cantidad líneas y perfiles	% c/r gestor con mayores límites		20%	2,0 pts
<b>5.</b>	<b>Servicio de Postventa</b>		<b>10%</b>		
5.2	Reportes de uso y calidad de los servicios	% de cumplimiento c/r a cant. Reportes		25%	2,5 pts
	Cumplimiento SLAs propuestos				
5.3	Entrega de equipos en todo Chile	% Ofs. Centrales y Regionales cubiertas		25%	2,5 pts
5.4	Soporte técnico de equipos en todo Chile	% Ofs. Centrales y Regionales cubiertas		25%	2,5 pts
5.5	Oportunidad en la entrega de equipos	% de cumplimiento		25%	2,5 pts
<b>6.</b>	<b>Gobierno de servicio</b>		<b>10%</b>		
6.1	Entrega Informe estado servicio mensual	(s/n)		25%	2,5 pts
6.2	Reporte uso servicio voz x usuario	% cumplimiento de variables (4 ítems)		25%	2,5 pts
6.3	Reporte uso servicio datos x usuario	% cumplimiento de variables (2 ítems)		25%	2,5 pts
6.4	Procedimiento de controles de cambio	(s/n)		25%	2,5 pts
		<b>TOTAL PUNTAJE</b>	<b>100%</b>		<b>100,0 pts</b>

Fundación Integra cuenta con un presupuesto de \$11.100.000.- mensuales (con impuestos incluidos) para solventar el cargo fijo de los servicios.

En el caso de producirse empate, se privilegiará aquellos que tengan una mejor evaluación en el aspecto técnico 2.

### X. ADJUDICACIÓN

Se llevará a cabo reunión para definir la empresa adjudicada, en ésta participarán: el **DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**, el **DIRECTOR JURÍDICO** y el **DIRECTOR DE**

**TECNOLOGÍAS** de Fundación Integra, siendo este último quien adjudica. El **CONTRALOR INTERNO** participará como ministro de fe.

La oferta adjudicada será aquella que resulte más conveniente para Fundación Integra como resultado del análisis de las ofertas, considerando variables de cobertura, calidad, costo, especificaciones, etc., de acuerdo a lo señalado en las presentes bases numeral IX.

La adjudicación será efectuada a más tardar el día **23 de mayo 2018** y se publicará en el sitio web [www.integra.cl](http://www.integra.cl). El interesado que resulte elegido será informado de la fecha en que deberá suscribir el contrato por los servicios y suministros adjudicados y entregar la garantía a la que más adelante se alude.

Fundación Integra se reserva el derecho de declarar desierta la licitación, sin incurrir por ello en responsabilidad alguna.

## XI. CONTRATO

Fundación Integra suscribirá con el adjudicado un contrato en el que se estipularán las condiciones que regulan la provisión del servicio y suministros, no obstante los derechos y deberes contemplados en los demás documentos que forman parte integrante del proceso licitatorio. Para este fin, se adjunta a las presentes Bases la propuesta de contrato a suscribir. Este documento será el definitivo, sin perjuicio de las precisiones que sea pertinente aplicar en función de las condiciones de la oferta del proponente adjudicado y/o los cambios que hubieren surgido como parte del proceso de Licitación.

Para todos los efectos, la presentación de la oferta implica que el interesado está de acuerdo con las estipulaciones contenidas en estos antecedentes y que compromete su firma dentro del plazo que establece la licitación, obligándose conforme a la ley en caso de retractación.

La firma del contrato se llevará a cabo a más tardar el 30 de **mayo** de **2018**.

Sin perjuicio de lo señalado, el adjudicado que no concurra a firmar el contrato será excluido de la licitación, facultando con ello a Fundación Integra para hacer efectiva a su respecto la garantía de seriedad de la oferta y adjudicar el contrato al proponente que hubiera obtenido la segunda mejor calificación en el proceso de evaluación. Además, será responsable de los perjuicios respectivos, pudiendo ejercerse conforme a ello las acciones legales que corresponda.

El contrato tendrá una duración de **18 MESES**, contados desde la fecha de su suscripción

## XII. GARANTÍAS

### a) GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Esta garantía tendrá por objeto resguardar la seriedad y vigencia de la oferta presentada por los interesados en el presente proceso licitatorio.

Fundación Integra requerirá que todos los interesados acompañen, junto con la presentación de su oferta económica y técnica, una garantía de seriedad de la oferta consistente en un vale vista, una boleta de garantía bancaria pagadera a la vista e irrevocable, póliza de seguro o certificado de fianza, por un monto equivalente a **\$10.000.000** (diez millones de pesos).

En el caso de una boleta de garantía bancaria a la vista, deberá contar con vigencia mínima de al menos de 60 días a partir de la presentación de la oferta, es decir al 17 de julio de 2018 y

deberá ser extendida a nombre de Fundación Integra, con la glosa “**Para garantizar la seriedad de la oferta en la licitación de Servicios de Comunicaciones Móviles**”. Esta garantía se hará efectiva en el evento que el interesado se desista de su oferta o si no suscribe el contrato al que se alude en estas bases por cualquier causa no imputable a Fundación Integra.

#### b) GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

Esta garantía tendrá por objeto resguardar el fiel cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones contraídas por el adjudicado, pudiendo hacerse efectiva en cualquier momento, cuando a juicio exclusivo de Fundación Integra haya incumplido total o parcialmente o haya retrasado el cumplimiento de cualquiera de los deberes contraídos en este proceso licitatorio.

El adjudicado, al momento de suscribir el contrato, deberá extender una garantía de fiel cumplimiento que consistirá en un vale vista, una boleta de garantía bancaria pagadera a la vista e irrevocable, póliza de seguro o certificado de fianza por un monto equivalente al 10% del valor total del contrato, vigente hasta al menos 90 días contados desde la fecha de término del contrato. Deberá ser extendida a nombre de Fundación Integra con la frase “**Para garantizar el fiel cumplimiento del contrato en la Licitación de Servicios de Comunicaciones Móviles**”.

Esta caución deberá ser renovada en todas las oportunidades que sea necesario.

### XIII. ATRASOS Y SANCIONES

El servicio licitado debe ser entregado por el adjudicado en los plazos y condiciones establecidas en las Bases de licitación, en los documentos anexos y en el contrato.

El incumplimiento en las condiciones del servicio y suministro, será sancionado conforme a lo señalado en el contrato.

El incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs) comprometidos por el proveedor, por razones no imputables a Fundación Integra, será sancionado con las multas que se detallan a continuación:

El incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs) comprometidos por el proveedor, por razones no imputables a Fundación Integra, será sancionado con las multas que se detallan a continuación. Sin perjuicio de ello, en caso de circunstancias calificadas o en la medida que exista alguna compensación adecuada por el incumplimiento, lo cual deberá quedar justificado por escrito, el Administrador del Contrato podrá dejar sin efecto la sanción señalada.

#### 1. Multa por Incumplimiento de SLA de Habilitación del Servicio (MIHS):

En caso que el proveedor no cumpla con los plazos comprometidos para la habilitación e inicio del Servicio, Fundación Integra aplicará la siguiente multa:

$$\text{MIHS} = \text{Días de Atraso} * \text{Valor Total del Contrato} * 0,002$$

Donde:

- Días de Atraso: días corridos que hayan transcurrido entre el plazo comprometido por el proveedor en su oferta y la fecha efectiva en que se entregue el suministro y servicio operando a conformidad de Fundación Integra, según los criterios que establece el Anexo Técnico.

- Valor Total del Contrato: Precio bruto total del servicio, en 18 meses.

La multa por atraso en la implementación se aplicará sólo si el atraso es imputable al proveedor y no se debe a razones de fuerza mayor o caso fortuito.

Sin perjuicio de esto, transcurridos diez días de atraso en el inicio del servicio, Fundación Integra podrá, unilateralmente, dejar sin efecto este contrato y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento, sin perjuicio de las demás acciones que considere pertinente adoptar para la protección de sus derechos.

## 2. Multa por Incumplimiento de SLAs de Soporte Técnico (MIST):

$$\text{MIST} = \text{Horas totales de Atraso} * \text{Valor Mensual del Servicio} * 0,002$$

Donde:

- Horas totales de Atraso = Suma del total de atrasos acumulados en el mes de todos los tickets que no cumplan los SLAs de soporte Técnico. Se consideran los SLAs: 2.1. Tiempo de respuesta ante reporte (ticket) de falla masiva de servicio; 2.2. Plazo de entrega de informe por falla masiva de servicio; y 2.3. Tiempo de respuesta a reporte (ticket) de problema en operación. El atraso se medirá individualmente como las horas o fracción de horas en exceso al límite de horas establecido para cada uno de estos SLA.
- Valor Mensual del servicio: Precio bruto mensual del servicio.

## 3. Multa por Incumplimiento de SLAs de Cobertura y Disponibilidad (MICD):

$$\text{MICD} = \text{Días de Atraso} * \text{Valor Mensual del Servicio} * 0,0035$$

Donde:

- Días de atraso = Suma del total de días de atraso acumulados de las solicitudes de investigación y/o solución de SLAs de Cobertura y Disponibilidad. Se consideran los SLAs: 3.1. Plazo de entrega de informe de inspección de cobertura; 3.2 Plazo de solución a problema de cobertura. El atraso se medirá individualmente como los días o fracción de días en exceso al límite establecido para cada uno de estos SLAs.
- Valor Mensual del servicio: Precio bruto mensual del servicio.

En caso de completarse más de 31 días de atraso en la solución del incumplimiento, se entenderá que dicho sitio ya no estará cubierto por el servicio, y Fundación Integra podrá descontar del pago del servicio, a modo de compensación y con la finalidad de contratar un servicio móvil a un proveedor alternativo, un **6/1000 del valor Total del Contrato**, dejando de aplicar la multa indicada previamente.

## 4. Multa por Incumplimiento de SLAs de Posventa (MIPV):

$$\text{MIPV} = \text{Horas totales de Demora} * \text{Valor Mensual del Servicio} * 0,0002$$

Donde:

- Horas totales de Demora = Suma del total de horas de atraso acumuladas en el mes

de todos los tickets que no cumplan los SLAs de Posventa. Se consideran los SLAs: 4.1. Tiempos de respuesta ante solicitudes de cambio en servicios; y 4.2. Tiempos de entrega de equipos o chips (reemplazo o nuevos). El atraso se medirá individualmente como las horas o fracción de horas en exceso al límite establecido para cada uno de estos SLAs.

- Valor Mensual del servicio: Precio bruto mensual del servicio.

## 5. Multa por Incumplimiento de SLAs de Control y Gestión (MICG):

$$\text{MICG} = \text{Días de retraso} * \text{Valor Mensual del Servicio} * 0,004$$

Donde:

- Días de retraso = Suma del total de días de atraso acumulados en entregas de Control y Gestión. Se consideran los SLAs: 5.1. Entrega de reporte de uso de servicios; y 5.2. Asistencia a reunión de Evaluación y Presentación de Estado del Servicio. El atraso se medirá individualmente como los días o fracción de días en exceso al límite establecido para cada uno de estos SLAs.
- Valor Mensual del servicio: Precio bruto mensual del servicio.

Las multas se harán efectivas con cargo a la facturación mensual. En caso de término anticipado, las multas podrán hacerse efectivas con cargo a eventuales saldos pendientes y/o a la garantía de fiel cumplimiento a la que se alude en la cláusula siguiente.

Adicionalmente, en caso de atraso en la entrega de la facturación mensual por parte del Proveedor, se aplicará la siguiente multa:

## 6. Multa por Atraso en Facturación (MAF):

$$\text{MAF} = \text{Días de Atraso} * \text{Valor Mensual del Servicio} * 0,0025$$

Donde:

- Días de Atraso: días corridos que hayan transcurrido luego de cumplido el plazo máximo de facturación, según se indica en la cláusula cuarta.

Sin perjuicio de ello, en caso de circunstancias calificadas o en la medida que exista alguna compensación adecuada por el incumplimiento, lo cual deberá quedar justificado por escrito, el Administrador del Contrato podrá dejar sin efecto la sanción señalada.

Los montos correspondientes a sanciones podrán hacerse efectivos de la garantía y/o de las sumas adeudadas. Sin perjuicio de lo anterior, Fundación Integra podrá poner término anticipado al contrato que celebre con el proponente adjudicado si la ejecución del servicio fuese manifiestamente deficiente o el proveedor adjudicado no diese cumplimiento a las obligaciones contraídas por él en virtud del contrato y su oferta, que se entenderá forma parte de éste. En dicho caso, Fundación Integra podrá hacer efectiva la garantía por el anticipo o de fiel cumplimiento de contrato, según corresponda, sin perjuicio de su derecho de demandar indemnización de perjuicios.

#### **XIV. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DEL CONTRATO**

El Proveedor no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de una licitación, y en especial los establecidos en el contrato definitivo, salvo que una norma legal especial permita la cesión de derechos y obligaciones.

Fundación Integra deberá resolver si autoriza o no una subcontratación. Si la considera, debe ser parcial, sin perjuicio que la responsabilidad de su cumplimiento permanecerá en el proveedor adjudicado.

#### **XV. TRANSPARENCIA**

Se deja constancia que la licitación se sujetará a las normas de la Ley de Transparencia.

#### **XVI ANEXOS A LAS BASES**

ANEXO 1: Lista de Oficinas centrales y regionales, georeferenciadas.

ANEXO 2: Lista de Jardines Infantiles y Salas Cuna, georeferenciadas.

ANEXO 3: Formulario de Presentación del Oferente.

ANEXO 4: Formularios de presentación de Oferta Económica

ANEXO 5: Formulario de Aceptación de las Bases

FORMULARIO 2: Cuadro detalle de precios

FORMULARIO 3: Cuadro de descuentos especiales (Opcionales)

FORMULARIO 4: Cuadro de precios complementarios (Opcionales)