

LICITACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES



BASES TÉCNICO - ECONÓMICAS

AGOSTO 2019

Tabla de contenido

Antecedentes	4
1.1 Situación Actual	4
1.2 Situación deseada	4
2 Servicio Requerido	5
2.1 Objetivos del Servicio	5
2.2 Cobertura - Puntos y Sitios a cubrir y Clasificación.....	5
2.3 Tipos y cantidades de Usuarios.....	5
2.4 Especificaciones técnicas.....	5
2.4.1 Tecnologías	5
2.4.2 Tipos de equipos Requeridos	6
2.4.3 Garantía de los equipos.....	7
2.4.4 Servicios de Comunicaciones de Voz y Datos a contratar.....	7
2.4.5 Cobertura y Disponibilidad de los servicios.....	8
2.4.6 Gestor Corporativo.....	9
2.5 Modalidad de Contratación.....	9
2.5.1 Suministro de equipos	9
2.5.2 Situaciones especiales	10
2.5.3 Tráfico Adicional al Contratado.....	10
3 Condiciones de Operación y Gestión	11
3.1 Condiciones Generales	11
3.2 Entrega y retiro de Equipos y Chips	11
3.3 Activación y Desactivación de Servicios	11
3.4 Administración mediante el Gestor de Servicios	11
3.5 Servicios de Posventa	12
3.6 Gobierno del Servicio	13
4 Transición del Servicio	14
4.1 Entrada en Vigencia y Plazo Esperado	14
4.2 Suministro inicial.....	14
4.3 Condiciones requeridas para la transición	14
5 SLAs a Comprometer para el Servicio	15
6 Presentación de la Oferta Técnica	16
7 Presentación de la Oferta Económica	¡Error! Marcador no definido.
7.1 Pauta de evaluación	¡Error! Marcador no definido.
7.1.1 Evaluación Administrativa.....	¡Error! Marcador no definido.
8 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA	¡Error! Marcador no definido.





9 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS ¡Error! Marcador no definido.

9.1 Procedimiento de Evaluación ¡Error! Marcador no definido.

9.1.1 Evaluación Técnica..... ¡Error! Marcador no definido.



BASES TÉCNICAS.

Antecedentes

1.1 Situación Actual

Fundación Integra cuenta con un servicio de comunicaciones móviles, actualmente suscrito con la empresa Movistar, este contrato tiene vigencia hasta el 31 de noviembre del 2019.

El servicio actual considera:

- Servicio de voz
 - 36 líneas con servicio ilimitado
 - 1000 líneas con 500 minutos
- Servicio de datos
 - 36 líneas con un plan de 25 GB suministrados a la máxima velocidad disponible y con velocidad de estrangulamiento de 256 Kbps.
 - 1000 líneas con un plan de 9 GB suministrados a la máxima velocidad disponible y con velocidad de estrangulamiento de 256 Kbps.
- Gestor de líneas y planes.
- Interfaz web para generación de tickets.
- Suministro de 1036 equipos celulares, los cuales se dividen en gama media y alta.

1.2 Situación deseada

El proceso licitatorio espera contar con un servicio para Integra que proporcione:

- Servicio de voz a través de bolsa de minutos no inferior 500 mil minutos o desde 500 minutos por equipo.
- Servicio de datos diferenciado por gamas de equipos (alta, media y baja).
- Servicio de datos gama alta desde 25 GB ilimitado.
- Servicio de datos gama media alta desde 25 GB ilimitado.
- Servicio de datos gama media desde 9 GB ilimitado.
- Velocidad de bajada mínimo 256 KB.
- Velocidad de subida mínimo 128 KB.
- Minutos ilimitados para llamadas entre líneas del parque
- Gestor de comunicaciones para voz, facilidad de separar grupos de usuarios para gestionarlos en forma independiente, con responsables independientes.
- Suministro de 800 equipos celulares con la siguiente distribución
 - 35 Equipos Gama Alta.
 - 45 Equipos Gama Media Alta.
 - 720 Equipos Gama Media.
- Cobertura de voz en base a llamadas finalizadas exitosamente sobre 98% para todo el país y que posea menos de 7 comunas no informadas, esto según indicadores de calidad de red móvil de Subtel (Informe Noviembre 2018).
- Servicio de posventa con personal en terreno y herramientas para gestión (reportes, indicadores), servicio técnico deseablemente en regiones.
- SLAs comprometidos para el servicio adecuados a necesidades de Integra
- Gobierno de Servicio basado en presentación de reportes, entrega de información y reuniones mensuales de evaluación del servicio.



2 Servicio Requerido

El oferente deberá ser un concesionario de un derecho de concesión de Servicio Público de Telefonía Móvil Celular otorgado por la autoridad competente, y que además cuente con una red de servicios de telefonía móvil nacional, propia. Deberá presentar una oferta que considere las características de los servicios señalados en este documento.

2.1 Objetivos del Servicio

El servicio en sus aspectos generales pretende que mediante el uso del acceso de la red de telefonía móvil o celular se permita cursar llamadas de voz a números fijos y celulares de cualquier compañía en el territorio nacional donde Fundación Integra tiene operaciones, incluyendo acceso a comunicación de datos a través de este mismo tipo de acceso móvil, de acuerdo con el detalle especificado más adelante.

2.2 Cobertura - Puntos y Sitios a cubrir y Clasificación

Fundación Integra tiene operaciones en todo el territorio nacional, a través de sus oficinas Nacionales, Regionales y Provinciales y los establecimientos en los que desarrolla su misión. Por lo anterior se hace necesario contar con servicios de comunicaciones móviles que dispongan de cobertura en todos esos puntos de operación e idealmente en las principales vías de comunicación entre esos puntos.

En Anexo N° 1 se entrega la información de ubicación de las Oficinas Nacionales, Regionales y Provinciales, y en Anexo N° 2 las ubicaciones de los Jardines Infantiles a considerar. Para efectos de cobertura a comprometer.

En los mismos anexos, el oferente deberá indicar en columnas adicionales a cada tabla de direcciones, si dispone o no de cobertura en dicho lugar, el tipo de tecnología con que la cubre (2G, 3G, 4G, LTE).

2.3 Tipos y cantidades de Usuarios

Para efectos del servicio, se considerará tres tipos de usuarios:

- Usuarios de gama alta, se debe considerar un total de 35 usuarios.
- Usuarios de gama media alta, se debe considerar un total de 45 usuarios.
- Usuarios de gama media, se debe considerar un total de 720 usuarios.

La distribución de cantidad y tipo de usuarios en las diferentes Oficinas Centrales, Regionales y Provinciales, será realizada por Fundación Integra.

2.4 Especificaciones técnicas

2.4.1 Tecnologías

Los accesos inalámbricos que el Oferente oferte deben ser de generación vigente de preferencia 3G, 4G y/o LTE, al igual que la tecnología de los Equipos Terminales que el Oferente ponga a disposición de Integra.

Los Sistemas Operativos que Fundación Integra ha considerado como válidos para el servicio son IOS y Android.



La tecnología que se suministre deberá ser compatible (certificado) con el sistema de alerta de emergencias (SAE) de ONEMI.

2.4.2 Tipos de equipos Requeridos

Se requiere el suministro de 3 tipos de equipos celulares:

- **Smartphone de Gama Alta (35)**

Se entenderá para efectos de este documento, que estos equipos cuentan con las siguientes características mínimas:

- Sistema Operativo: Apple iOS
- Batería: 2691 mAh
- Velocidad Procesador: 2,39 GHz (2x Monsoon + 4x Mistral)
- Pulgadas Pantalla: 5.5"
- Procesador: Hexa Core
- Conectividad: Wifi + Bluetooth
- Capacidad: 64GB
- Tipo de Pantalla: IPS LCD
- Cámara Trasera : 12MP + 12MP
- Cámara Frontal: 7MP
- Memoria RAM: 3GB

- **Smartphone de Gama Media Alta (45)**

Se entenderá para efectos de este documento, que estos equipos cuentan con las siguientes características mínimas:

- Sistema Operativo: Android
- Batería: 3340 mah
- Velocidad Procesador: 4x2.2ghz+4x1.7ghz
- Pulgadas Pantalla: 6.15"
- Procesador: Octa Core
- Conectividad: Wifi + Bluetooth
- Capacidad: 128GB
- Tipo de Pantalla: LTPS TFT
- Cámara Trasera: 24MP + 8MP + 2MP
- Cámara Frontal: 32 MP
- Memoria RAM: 4GB
- Bandas Internet: Todas las Bandas

- **Smartphone de Gama Media (720)**

Se entenderá para efectos de este documento, que estos equipos cuentan con las siguientes características mínimas:

- Sistema Operativo: Android
- Batería: 4000 mAh
- Velocidad Procesador: 1.6ghz, 1.35ghz
- Pulgadas Pantalla: 6.4"
- Procesador: Octa Core
- Conectividad: Wifi Bluetooth
- Capacidad: 32GB
- Tipo de Pantalla: Super AMOLED



- Memoria Expansible: Hasta 512GB
 - Cámara Trasera: 13MP + 5MP
 - Cámara Frontal: 8MP
 - Memoria RAM: 3GB
 - Bandas Internet: Todas las Bandas
- Por cada equipo debe entregarse 1 cargador, 1 dispositivo de manos libres.

El Oferente deberá ofrecer al menos **3 modelos** por cada gama, pudiendo Integra solicitar cualquiera o todos ellos. Se deberá considerar que el compromiso contractual apuntará a proporcionar equipos que cumplan o superen estas especificaciones. Para efectos de evaluación de las ofertas, se analizarán los modelos ofrecidos, asignándose mayor puntaje a aquellos que excedan las características mínimas solicitadas.

Durante la vigencia del contrato, el proveedor podrá proponer modelos diferentes de los iniciales, siempre que estos mantengan o mejoren las características de los inicialmente ofrecidos, y sin que ello implique aumento del precio del contrato. Integra se reserva el derecho de aceptar los nuevos modelos propuestos o solicitar otros alternativos.

El Oferente deberá entregar la mayor cantidad de información descriptiva de los equipos ofrecidos. La información presentada deberá ser de preferencia en idioma español y deberá adjuntarse a su oferta como un anexo

2.4.3 Garantía de los equipos

Los equipos que se entreguen deben disponer de garantía por fallas por un período mínimo de 12 meses. El Oferente deberá indicar el período de garantía ofrecido, considerando que este es un parámetro dentro de los criterios de evaluación.

2.4.4 Servicios de Comunicaciones de Voz y Datos a contratar

La oferta debe considerar como características generales las siguientes:

Cobertura Nacional

Para este tipo de servicio se requiere que el Oferente garantice cobertura a nivel nacional, con fidelidad y calidad adecuada en la recepción y salida de llamadas de voz y datos. El servicio debe mantenerse operativo los 365 días del año.

La cobertura se evaluará de acuerdo a lo señalado en el Anexo7 N° 1 según la georreferenciación de los sitios de interés para Fundación Integra.

El Oferente deberá completar la información de cobertura comprometida para cada uno de dichos sitios, y entregarla junto con su oferta Técnica.

Para efectos de cumplimiento de esta especificación, aplicarán las condiciones indicadas en el punto 2.4.5.

Cobertura Internacional

Se requiere, una vez que el equipo salga del territorio nacional, que el número del móvil se mantenga inalterable y operativo (voz y datos) con la posibilidad de habilitarse el Roaming + pasaporte Internacional.



Los servicios de Larga Distancia Internacional y Roaming Internacional (voz y datos), podrán ser habilitados o deshabilitados para cada una de las líneas, mediante la facultad otorgada al Administrador de Fundación Integra, quien podrá ejercer esta prerrogativa a través de la aplicación Gestor Corporativo o mediante una solicitud escrita del al ejecutivo de atención del Proveedor. Los costos del tráfico internacional por Roaming y LDI serán facturados independientemente del contrato que genere esta licitación.

Plan de Voz

Se requiere que el plan corporativo (plan de voz para Fundación Integra) contemple desde 550.000 minutos mensuales a cualquier destino nacional, móvil o red fija, con un costo fijo.

Integra podrá solicitar minutos adicionales, para ello el Oferente deberá indicar sus tarifas unitarias por bolsas de minutos adicionales.

La bolsa global de minutos será administrada mediante un Gestor Corporativo, por medio del cual se asignará a cada usuario una cantidad de minutos. Una vez cumplido el límite, el usuario deberá estar habilitado para contratar por su cuenta una bolsa de minutos adicionales, fuera del contrato con la Fundación, y sin ningún costo adicional para Integra.

Plan de Datos

Se requiere un plan de datos diferenciado según tipo de usuario:

- Usuario gama alta: ilimitado desde 25 GB al mes, suministrado a la máxima velocidad disponible, hasta su agotamiento, con velocidad de estrangulación desde 256 kbps/seg.
- Usuario gama media alta: ilimitado desde 25 GB al mes, suministrado a la máxima velocidad disponible, hasta su agotamiento, con velocidad de estrangulación desde 256 kbps/seg.
- Usuario gama media: ilimitado desde 9 GB al mes, suministrado a la máxima velocidad disponible, hasta su agotamiento, con velocidad de estrangulación desde 256 kbps/seg.

Esta especificación corresponde a una referencia respecto a la cual se evaluarán las propuestas de los Oferentes. Se aceptarán opciones diferentes y cercanas (superiores) a ésta.

Antecedentes Adicionales:

El Oferente deberá entregar la mayor cantidad de información descriptiva de las bolsas y planes ofrecidos (minutos, cantidad de datos, velocidades de navegación, umbral de navegación, velocidad de estrangulación, etc.).

2.4.5 Cobertura y Disponibilidad de los servicios

La cobertura del servicio de voz debe ser superior a un 98% sobre las llamadas finalizadas exitosamente para todo el país y que posea menos de 7 comunas no informadas, esto según indicadores de calidad de red móvil de Subtel (Informe noviembre 2018).

En particular, en las Oficinas Centrales, Regionales y Provinciales, el servicio deberá estar disponible y con buena calidad, es decir, que permita consumir el servicio con calidad similar a outdoor en todo lugar dentro de estos recintos. En caso de ser necesario, el proveedor deberá instalar elementos repetidores o amplificadores de señal sin costo para Fundación Integra, esto con el fin de garantizar la adecuada cobertura y calidad de servicio dentro de estas oficinas.

En caso de interrupción masiva de servicio (incidente), en alguno de los sitios, que sea reportada por Integra al proveedor, este deberá responder a la solicitud de atención del incidente, en un plazo no superior a 4 horas, para comenzar a investigar la situación y buscar



una solución o paliativo. Y en un plazo no superior a 24 horas deberá entregar un primer informe indicando los resultados de las acciones de resolución realizadas, o bien si la falla persiste, indicando un eventual diagnóstico y compromisos para la resolución.

Sin perjuicio de lo anterior, en cualquier momento durante la vigencia el contrato, Integra podrá solicitar al proveedor inspeccionar cualquiera de los sitios declarados “con cobertura”, cuando se advierta problemas recurrentes de disponibilidad o de calidad del servicio, que puedan implicar un incumplimiento de la disponibilidad exigida. Luego de la solicitud inspección, el proveedor deberá presentar un informe donde se indiquen las mediciones o análisis realizados, descripción de las medidas o correcciones ejecutadas, o bien posible diagnóstico, las eventuales mejora propuestas y plan de acción. El plazo máximo de entrega del Informe será de **1 semana**.

En caso que la resolución del problema requiera trabajos o implementaciones especiales, el proveedor tendrá un plazo máximo de **2 semanas** desde la entrega del informe, para realizarlas.

2.4.6 Gestor Corporativo

El Proveedor deberá entregar a Fundación Integra una herramienta de gestión de los Servicios de Comunicaciones Móviles denominado **GESTOR CORPORATIVO**. Este consistirá en una aplicación web que le permita a Integra gestionar eficientemente los servicios y consumos asociados a cada línea. Los requerimientos mínimos de este sistema serán los siguientes:

- a) Clave de acceso para el o los Administradores de Fundación Integra, con comunicación segura (SSL).
- b) Obtener registros detallados de llamadas generadas en formato Excel, por usuario.
- c) Detallar los números de destino y tiempo de cada llamada.
- d) Generar diferentes perfiles de usuario, para diferentes cantidades de minutos asignados, y permitiendo o bloqueando servicios como 700, 600, 300 LDI, Roaming, etc.
- e) Asignación temporal de cambio de perfil y vuelta al perfil original
- f) Crear grupos de líneas de acuerdo a tipos de usuarios (por ejemplo usuarios de una misma región, o de una misma unidad organizacional, o por tipo de perfil).
- g) Contar con un administrador general o super-administrador, que a su vez pueda definir “subadministradores” a cargo de los grupos de usuarios (con privilegios acotados a ese grupo).
- h) No deberá tener límites en cuanto a cantidad de líneas a administrar, o de haber un límite, este no debe ser inferior a 2000.

El oferente deberá indicar en su oferta las características que compromete para el Gestor Corporativo que ofrece. En caso de no cumplir o cumplir parcialmente con alguna de las características solicitadas, deberá señalarlo expresamente como podría satisfacer la característica, sin que ello implique un mayor costo para Integra.

2.5 Modalidad de Contratación

2.5.1 Suministro de equipos

Los equipos que sean suministrados por el Proveedor a los usuarios de Fundación Integra considerarán en el costo del servicio su amortización en un período que no debe superar los 18 meses, después del cual el equipo pasará a ser propiedad de Integra.



2.5.2 Situaciones especiales

De igual forma, deberá dar las facilidades y gestionar la posibilidad de ceder el número al trabajador o trabajadora de Integra, para su uso personal, cuando dicho trabajador o trabajadora deje de pertenecer a la Institución.

2.5.3 Tráfico Adicional al Contratado

El tráfico de voz de cada usuario que exceda lo que le fue asignado por el Administrador de Fundación Integra deberá ser financiado a su costo, comprando bolsas de minutos, y no deberá provocar costos para la Fundación. El oferente deberá entregar las facilidades para que los usuarios puedan acceder a las recargas de manera fácil y expedita lo que deberá explicarse en su oferta.

2.5.4 Servicios Opcionales y Complementarios

Fundación Integra se reserva el derecho de incorporar o no al contrato, en cualquier momento de su vigencia, los servicios que a continuación se detallan. Estos servicios son complementarios a los antes requeridos y deberán ser valorizados.

El Oferente no está en la obligación de incorporar en su propuesta estos servicios complementarios, pero es un deseable de Fundación Integra el obtener esta valorización.

2.5.4.1 Servicio MDM

Servicio de administración remota de dispositivos móviles el cual permita gestionar:

Administración de parque de equipos móviles, información detallada de equipos, asignación a usuarios, centro de costo, distribución de cuentas telefónicas.

- Configuración de políticas de seguridad (forzar uso de claves y cifrado de datos) y tener un protocolo ante pérdida de equipos (borrado de la información y acceso corporativo).
- Información de consumo de plan de datos y de voz.
- Completa administración avanzada de acceso móvil a correo electrónico, forzar encriptación de archivos adjuntos, integración con Active Directory.
- Distribuir aplicaciones.
- Configuración centralizada de redes WiFi Corporativa y VPN a equipos móviles para acceder información de sistemas internos.

2.5.4.2 Paquetes de líneas móviles y equipos.

El oferente debe indicar valores referenciales para adquisición de equipamiento y líneas telefónicas adicionales por concepto de crecimiento.



3 Condiciones de Operación y Gestión

3.1 Condiciones Generales

Fundación Integra requiere que el servicio se entregue en condiciones de calidad que consideren cobertura, disponibilidad, calidad de la comunicación de voz y calidad de la comunicación de datos. El Proveedor deberá establecer los procesos, sistemas y procedimientos administrativos necesarios para el logro de estas condiciones.

3.2 Entrega y retiro de Equipos y Chips

Cada vez que Fundación Integra requiera del suministro de un nuevo equipo o un nuevo chip (Simcard), el proveedor proporcionará los mecanismos que permitan la entrega de los mismos en el menor plazo posible, desde el momento que el Administrador de Fundación Integra lo solicite.

El proveedor deberá indicar cuáles son sus procedimientos y los plazos máximos para el suministro. Se valorará positivamente el menor plazo de entrega comprometido.

El proveedor deberá indicar el lugar donde hará la entrega, si es solo en las Oficinas Centrales de Integra en Santiago, o si podrá hacer la entrega en sus oficinas regionales.

En caso de entrega en las oficinas regionales, cuando no exista stock en dichos puntos, deberá contar con procedimientos entrega alternativa, por ejemplo en Santiago o en otra región cercana, de manera de cumplir con los compromisos de servicio pactados.

3.3 Activación y Desactivación de Servicios

La activación de un nuevo servicio (usuario nuevo) debe ser efectuada en el mismo proceso de entrega de equipo (o de Simcard, si es que no se incluye la entrega del equipo) de forma tal que cuando el usuario reciba los componentes físicos el servicio se pueda usar de forma inmediata.

Sin perjuicio de ello, el oferente deberá indicar cuales son los procedimientos definidos y los plazos que compromete para la activación.

La desactivación de servicios deberá ser provista por el Gestor Corporativo y/o por el proveedor con sus medios, deseablemente, en el mismo momento que se ejecuta la solicitud por parte de un ente responsable de Fundación Integra.

Sin perjuicio de ello, el oferente deberá indicar cuales son los procedimientos que definidos y los plazos que compromete para la desactivación.

3.4 Administración mediante el Gestor de Servicios

Según lo indicado anteriormente, mediante la herramienta denominada Gestor Corporativo, el(los) Administrador(es) del sistema de Fundación Integra asignará(n) minutos de la bolsa de minutos corporativa, a cada usuario en particular de acuerdo con los criterios de la Fundación.

El gestor deberá permitir que:

- Si el usuario consume sus minutos asignados, quede impedido, por sistema, de ejecutar



llamadas (aunque podrá seguirlas recibiendo), hasta que no se reinicien sus minutos por la llegada de un nuevo período mensual,

- Selectivamente por parte del Administrador, que ciertos usuarios que completen su asignación de minutos puedan ampliarla

El proveedor deberá entregar junto con la habilitación del sistema gestor, la documentación y capacitación en terreno al personal técnico que administre el servicio. Además deberá brindar soporte técnico para la configuración de perfiles, asignación de usuarios, grupos y otras operaciones de administración.

3.5 Servicios de Posventa

Plataforma de atención:

El proveedor debe disponer de una plataforma de atención técnica y comercial que permita al Administrador de Fundación Integra acudir para reportar fallas, problemas, incidentes y solicitud de información requeridas para el funcionamiento adecuado de los servicios. Esta plataforma deberá estar disponible las 24 horas del día todos los días del año. El tiempo de respuesta para iniciar la atención de solicitudes o reportes de problemas deberá ser no superior a 4 horas.

El Oferente deberá describir en su oferta las condiciones de servicio de su plataforma de atención técnica y comercial.

Servicio Técnico:

Adicionalmente, deberá proporcionar servicio técnico para la atención de fallas o problemas de los equipos, debiendo entregar, en caso de encontrarse dentro del plazo de garantía, un equipo de reemplazo con al menos el mismo nivel de prestaciones de la Gama del equipo en cuestión. El proveedor deberá indicar en su oferta el plazo de entrega de reemplazo comprometido (SLA), e indicar como resuelve el reemplazo de equipo (procedimientos) dentro de dicho plazo.

El Oferente deberá indicar en su oferta la localización de sus oficinas de servicio técnico. Se valorará positivamente la posibilidad de contar con oficinas de servicio técnico en regiones.

Procedimiento de Bloqueo de Simcard (Chip) y Equipo ante hurto, robo o pérdida

El proveedor deberá contar con un sistema o procedimiento para el bloqueo de Simcard (chip) y equipo ante un robo, hurto o pérdida. Es importante señalar que el bloqueo del Simcard y equipo móvil debe ser definitivo y permanente en caso de que un equipo sea robado o hurtado implicando su inhabilitación para generar y recibir llamadas, aun cuando la Simcard sea cambiada de equipo.

El cambio de Simcard no deberá tener costo de reposición para Integra en ninguna circunstancia (robo, recambio por baja de usuario u otra situación).

Plataforma web de supervisión y gestión del servicio

Se valorará positivamente que el oferente entregue a Integra una plataforma web que permita a esta última monitorear en línea el comportamiento de un número celular en particular y que además pueda visualizar si ha consumido o no su plan de datos, ver los minutos traficados y las llamadas efectuadas últimamente, la(s) antena(s) que lo están atendiendo y el estado de éstas (por ejemplo, para visualizar un problema generalizado), visualizar el equipo (marca y modelo) que el usuario está utilizando, ver su historial de conexiones de datos, visualizar configuraciones que tiene en la red y compararla con la contratada, etc.



El Oferente deberá indicar en su oferta si dispone de una plataforma o herramientas de este tipo, y de suministrarla, describir sus capacidades y funcionalidades.

3.6 Gobierno del Servicio

El servicio deberá considerar una adecuada gestión y mecanismos formales para su supervisión y control por parte de Integra. Entre otros, deberá considerar:

- Entrega mensual de un **REPORTE DE USO DEL SERVICIO** (en planilla Excel), considerando al menos:
 - Tráfico mensual de voz, por usuario y por tipo de destino (fijo, móvil). Esta información además deberá entregarse agregada por región.
 - Tráfico mensual de datos, por usuario, indicando el uso (volumen de tráfico cursado)
- Entrega de un **INFORME MENSUAL DE ESTADO DEL SERVICIO**. Considerando:
 - Principales incidentes ocurridos en el período y reportes de resolución
 - Cumplimiento y quiebres de los SLAs comprometidos
 - Estado de cumplimiento en suministro (cantidad de equipos/líneas entregados, reparados o repuestos, dados de baja, portados)
 - Reporte de altas y bajas realizadas en el periodo, indicando el detalle número de teléfono, tipo de equipo, número de Simcard, Responsable y fecha.
 - Entrega de Indicadores clave de calidad de servicio.
- **REUNIÓN DE EVALUACIÓN MENSUAL**, entre el Gerente del Servicio, por parte del proveedor y el Administrador del Contrato, por parte Integra. En esta reunión, el Gerente de Servicio hará una presentación del Informe mensual de Estado del Servicio. Además se discutirán otros aspectos cualitativos del servicio, problemas existentes, acciones, compromisos, etc.
Sin perjuicio de ello, Fundación Integra podrá citar a reunión extraordinaria ante situaciones o eventos que lo ameriten.
- **CONTROLES DE CAMBIO**. El proveedor deberá considerar un mecanismo formal para solicitud de cambios en el servicio, en el cual se reflejen, al menos: la descripción de la petición, las fechas comprometidas de cumplimiento (de acuerdo con los SLAs), y los montos monetarios involucrados (de acuerdo con las tarifas y precios pactados).
- **COMITÉ DE DIRECCIÓN**. El proveedor deberá designar un **Ejecutivo de nivel superior**, el cual, junto con el **Sub-Director de Tecnología** de la Fundación u otro ejecutivo que designe la Fundación, más el Gerente de Servicio y el Administrador de Contrato conformarán el Comité de Dirección, encargado de resolver situaciones no cubiertas por el Contrato y de tomar resoluciones en caso de urgencias o condiciones especiales.

El proveedor en su oferta deberá confirmar si cumple o no estas condiciones e indicar expresamente los contenidos de los Informes de uso de servicio y de gestión de servicio que se entregarán. Particularmente son de interés los indicadores de calidad del servicio que sean propuestos.



4 Transición del Servicio

4.1 Entrada en Vigencia.

El objetivo de Fundación Integra es que el servicio contratado resultante de la presente licitación comience a regir el 01 de diciembre de 2019. Para ello se ha previsto un calendario de licitación que considera la firma de contrato al menos 2 meses antes del término del contrato vigente.

El oferente deberá entregar una planificación de actividades para el traspaso de las líneas y suministro inicial de equipos y chips que asegure el cumplimiento de este objetivo.

4.2 Suministro inicial

Al inicio del contrato se deberá realizar la portabilidad de la totalidad de líneas actuales en uso por Integra, y el suministro del 100% de los equipos contratados.

También al inicio del contrato se deberá entregar y configurar el Gestor Corporativo y habilitar los mecanismos y herramientas de atención de posventa: atención de solicitudes, plataforma web de supervisión, servicio técnico.

4.3 Condiciones requeridas para la transición

El oferente debe planificar las actividades de inicio del servicio de manera de garantizar su realización a más tardar el 22 de Noviembre de 2019, por ejemplo, la portabilidad, entrega de los nuevos equipos con sus Simcards para todo Chile, tomando en cuenta que hay tiempos de despacho, de viaje y distribución que dependerán del lugar a los que se envíen.

En la transición entre el servicio actual y el nuevo, se deberá coordinar con los responsables técnicos de Integra, de manera de generar las mínimas interrupciones de servicio para los usuarios.

Se entenderá que el servicio está habilitado cuando:

- La portabilidad esté completada para la totalidad de los usuarios.
- Los equipos y chips que se soliciten en forma inicial estén entregados.
- El software gestor corporativo esté configurado y disponible para el uso por parte de Integra.
- Los mecanismos y herramientas de posventa estén habilitados y disponibles para su uso por Integra.

Para lo anterior, el oferente deberá entregar una Carta Gantt donde se muestren las actividades, los responsables de ejecutarlas, su precedencia y duración.

Además deberá describir los mecanismos que implementará para lograrlo (por ejemplo, si dispone o no de oficinas regionales desde donde poder distribuir los equipos y/o SIM cards o si va a depender de Fundación Integra para la entrega de estos elementos, asignando tiempos razonables a las actividades de esta última, o si es factible agilizar las partes administrativas del proceso de portabilidad numérica.



5 SLAs a Comprometer para el Servicio

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

1. SLAs de Implementación:

1.1 Plazo máximo de habilitación del servicio: **60 días** corridos

Corresponde al cumplimiento de los plazos de transición desde el contrato anterior, según lo indicado en el punto 4.2.

2. SLAs de Soporte Técnico:

Considera el cumplimiento de las siguientes condiciones de servicio:

2.1 Tiempo de respuesta ante reporte (ticket) de falla masiva de servicio: **4 horas**

Plazo para iniciar la atención ante el reporte de un problema o situación de falla de masiva disponibilidad de servicio, según se describe en el punto 2.4.5

2.2 Plazo de entrega de Informe por falla masiva de servicio: **48 horas**

Plazo para entregar un primer informe de análisis, evaluación o diagnóstico de la situación, y compromiso de acciones para la solución del incidente, según se describe en el punto 2.4.5.

2.3 Tiempo de respuesta a reporte (ticket) de problema en operación : **4 horas**

Corresponde al tiempo de respuesta para iniciar la atención ante el reporte de un problema o situación de falla en las herramientas o plataformas puesta a disposición de Integra para la operación y gestión del servicio, o en los servicios de posventa.

3. SLAs de Cobertura y Disponibilidad:

Considera el cumplimiento de las siguientes condiciones de servicio:

3.1 Plazo de entrega de Informe de Inspección de Cobertura: **3 días** en caso de localidades urbanas, y **5 días** corridos en caso de localidades rurales.

Plazo para entregar el informe resultante de la inspección de disponibilidad solicitada por Integra según se indica en el punto 2.4.5. El plazo contará a partir del momento en que Integra solicite la inspección.

3.2 Plazo de solución de Problema de Cobertura: **5 días** corridos en caso de localidades urbanas, y **10 días** corridos en caso de localidades rurales.

Plazo para realizar los trabajos o acciones necesarios para resolver el problema de disponibilidad, de acuerdo con el plan de acción propuesto en el informe de inspección, según se indica en el punto 2.4.5. El plazo contará a partir del cumplimiento del plazo de entrega del Informe de Inspección.

4. SLAs de Postventa:

Considera el cumplimiento de las siguientes condiciones de servicio:

4.1 Tiempos de respuesta a solicitudes de cambio en servicios (solicitudes de alta/baja de servicios, activación/desactivación de roaming, u otras solicitudes):

a) Planes y Equipos : **8 horas**

4.2 Tiempos de entrega de equipos o chips (reemplazo o nuevos):

Plazo en que deben ser entregados los elementos, ya sea ante una solicitud o como



resultado de un reporte de falla, daño, pérdida o robo.

a.1) Sla máximo : **8 horas**

5. SLAs de Control y Gestión:

Considera el cumplimiento de las siguientes condiciones de servicio:

- 4.1 Entrega de reporte de uso de servicios e Informe mensual: mensualmente, el cual debe ser entregado durante los primeros 10 días del mes, se exigirá su cumplimiento.
- 4.2 Asistencia a reunión de Evaluación y Presentación de Estado del Servicio: mensualmente, según la fecha pactada. La fecha pactada para la reunión de presentación, se establecerá al inicio del servicio, de común acuerdo con el Proveedor. Una vez acordada, se exigirá su cumplimiento.

6 Presentación de la Oferta Técnica

El Proponente deberá presentar una propuesta técnica de acuerdo con las condiciones formales indicadas en el punto 7 de las Bases Administrativas.

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 Integra), y como afecta dicha alternativa al resto de los servicios, considerando que el Proponente debe hacerse cargo de una oferta completa y coherente.

Deberá presentar la tabla de cumplimiento de los criterios de evaluación técnica descrita en el punto 8.1.1, indicando si cumple o no cada criterio, referenciando cada ítem al texto de su oferta, para su verificación.



BASES ECONÓMICAS

7 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA

- a) El Proveedor deberá presentar su Oferta Económica de acuerdo con las condiciones indicadas en el punto 7 de las Bases Administrativas y completando los **formularios de presentación de precios** indicados en el Anexo 4 - “**Formularios de Presentación de Oferta Económica**”, debidamente firmados por su representante Legal.
- b) En el **Anexo 4 - “Formularios de Presentación de Oferta Económica”** el Proponente deberá indicar el **detalle de costo** por ítem de servicios o suministros, los cuales, multiplicados por las cantidades solicitadas en las Bases Técnico - Económicas, deberán coincidir con el monto total de los servicios y suministro solicitados. El valor unitario de los ítems será utilizado durante la vigencia del Contrato como referencia para valorizar eventuales cambios en el volumen (aumento o disminución) del suministro o de los servicios.
- c) En el **Anexo 5 Cuadro de Precios Complementarios (Opcionales)** se deberá indicar el **precio** de los servicios, de acuerdo con las cantidades requeridas, las especificaciones técnicas y las condiciones de los servicios opcionales y complementarios de estas Bases Técnico - Económicas. El valor unitario de los ítems será utilizado durante la vigencia del Contrato como referencia ante eventuales adquisiciones de servicios opcionales y complementarios, (aumento o disminución) del suministro o de los servicios.
- d) Para efectos de evaluación económica de las ofertas, el Proponente deberá considerar como solución ofrecida, en el Formulario del **Anexo 4 - “Formularios de Presentación de Oferta Económica”**
- e) El Proponente podrá completar su oferta económica con precios y/o tarifas, de ítems opcionales y/o complementarios a su oferta. No obstante, para efectos de evaluación y comparación con los otros Proponentes **se considerará exclusivamente** el precio entregado en el **Anexo 5 Cuadro de Precios Complementarios (Opcionales)**.
- f) La Fundación se reserva el derecho de incorporar o no en el Contrato los ítems Opcionales o bien las Alternativas planteadas por el **Proponente que sea adjudicado**. Asimismo, se reserva el derecho de contratar total o parcialmente los ítems de servicios ofertados, según se describe en las Bases.



8 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Se evaluarán y analizarán los antecedentes y las ofertas presentadas, estableciendo el orden de mérito de las mismas, de acuerdo al cumplimiento de las especificaciones establecidos en las Bases Administrativas, de acuerdo con los criterios y procedimientos que se señalan en el punto 9.

8.1 Procedimiento de Evaluación

8.1.1 Evaluación Técnica

La evaluación se llevará a cabo en base a la documentación presentada por cada Oferente al momento de la entrega de sus ofertas. El Oferente deberá describir las actividades que realizará para cumplir con cada etapa.

Para la Evaluación Técnica se considerarán los siguientes ítems o conceptos de primer nivel:

Bases	ITEM	Evaluación Técnica de la Propuesta	Porcentajes	Puntaje
Técnicas	3	Especificaciones Técnicas de Servicios y Suministros Requeridos	80%	80 pts.
Técnicas	4	Condiciones de Operación y Gestión	8%	8 pts.
Técnicas	6	SLAs a Comprometer para el Servicio	4%	4 pts.
Administrativas	1-3	Antecedentes Legales, Financieros y Análisis Inclusión Laboral.	8%	8pts.
TOTAL			100 %	100 pts.

La suma de todos estos ítems o conceptos de primer nivel, totaliza **100% o 100 pts.** Cada uno de estos ítems de primer nivel de evaluación de la oferta técnica, serán evaluados en base a la documentación presentada. Los ítems, se subdividen en “criterios”, los cuales a su vez se desglosa en “sub-criterios”. Estos últimos serán calificados de **0, 3 o 5** en función del grado de cumplimiento del requerimiento, y a la calidad técnica de la oferta en relación al respectivo concepto.

ÍTEM	ASPECTO EVALUADO	CRITERIO EVALUACIÓN	Ponderación		Puntaje
			Global	Ítem	Máximo
	Evaluación Técnica de la Propuesta		92%		92
4	Especificaciones Técnicas de Servicio		80%		80
4.1	Servicio de Comunicaciones de Voz y Datos		35%		35
4.1.1	Cobertura Red Móvil		Puntaje 0 3 5	20%	20
A		00,0% - 75,0%	0	20%	

	Cobertura Red Móvil a Nivel Regional	75,1% - 98,0%	0			
		98,1% - 100%	0			
4.1.2	Plan de Voz y Datos		Puntaje 0 3 5	10%		10
A	Cumplimiento con la cantidad de minutos para el "Plan Básico"	No Cumple	0	5%		
		Cumple	3			
		Mejora lo solicitado	5			
B	Cumplimiento con minutos ilimitados para el "Plan Avanzado"	No Cumple	0	5%		
		Cumple	3			
		Mejora lo solicitado	5			
4.1.3	Otros Servicios		Puntaje 0 3 5	5%		5
A	Garantiza portabilidad numérica	No Cumple	0	2%		
		Cumple	5			
B	Servicio Líneas 800	No Cumple	0	2%		
		Cumple	5			
C	Gestor Corporativo	No Cumple	0	1%		
		Cumple	5			
4.2	Servicio de Internet			30%		30
4.2.1	Plan de Navegación		Puntaje 0 3 5	30%		30
A	Cumplimiento con la cantidad de Gigas de navegación para "Gama Alta"	No Cumple	0	8%		
		Cumple	3			
		Mejora lo solicitado	5			
B	Cumplimiento con la cantidad de Gigas de navegación para "Gama Media Alta"	No Cumple	0	8%		
		Cumple	3			
		Mejora lo solicitado	5			
C	Cumplimiento con la cantidad de Gigas de navegación para "Gama Media"	No Cumple	0	8%		
		Cumple	3			
		Mejora lo solicitado	5			
C	Ofrece plan base de navegación una vez ocupados los Gigas contratados al mes	No Cumple	0	6%		
		Cumple	3			
		Mejora lo solicitado	5			
4.3	Equipo			15%		15

4.3.1	Cumplimiento Características Equipo		Puntaje 0 3 5	15%		15
A	Cumplimiento con las características Equipo Gama Alta	No Cumple	0	5%		
		Cumple	3			
		Mejora lo solicitado	5			
B	Cumplimiento con las características Equipo Gama Media Alta	No Cumple	0	5%		
		Cumple	3			
		Mejora lo solicitado	5			
C	Cumplimiento con las características Equipo Gama Media	No Cumple	0	5%		
		Cumple	3			
		Mejora lo solicitado	5			
5	Condiciones de Operación y Gestión		8%			8
5.1	Soporte y/o Garantía de Equipamiento		Puntaje 0 3 5	2%		3
A	Garantiza gestionar el soporte y las garantías para el equipamiento ofertado	No Cumple	0	2%		
		Cumple	5			
5.2	Condiciones generales de Postventa		Puntaje 0 3 5	6%		6
A	Genera reportes mensuales e informes	No Cumple	0	3%		
		Cumple	5			
B	Cumple con plataforma de atención y mesa de servicio	No Cumple	0	3%		
		Cumple	5			
6	SLAs a Comprometer para el Servicio		4%			4
6.1	SLAs de Soporte Técnico		Puntaje 0 3 5	4%		4
A	Tiempo de respuesta ante reporte de falla	No Cumple	0	1%		
		Cumple	5			
B	Plazos de entrega de diagnóstico de falla	No Cumple	0	1%		
		Cumple	5			
C	Plazos de reposición en caso de falla y no es factible reparación	No Cumple	0	2%		
		Cumple	5			

Criterios Mínimos:

Los Proponentes que obtengan un puntaje global inferior a **80,00 puntos**, no serán considerados como “Elegibles” para continuar con el proceso de evaluación y su oferta será descartada.

Los Oferentes que alcancen un puntaje igual o superior a **80,00 puntos**, serán considerados para pasar a la segunda etapa de evaluación Económica.

El Proponente deberá adjuntar en su Oferta Técnica esta tabla, referenciando cada ítem al texto de su oferta, para su verificación. Si en el caso que un Oferente **no presente la información** requerida para los sub-criterios, conjuntamente a su oferta, será evaluado con 0 puntos y eliminado del proceso.

Evaluación de Antecedentes Legales, Financieros e Inclusión Laboral.

ÍTEM	ASPECTO EVALUADO	CRITERIO EVALUACIÓN	Ponderación		Puntaje
			Global	Ítem	Máximo
	Antecedentes Legales, Financieros e Inclusión Laboral		8%		8
1	Antecedentes Legales		3%		3
1.1	Antecedentes Legales		Puntaje 0 3 5	3%	3
A	Antecedentes legales o subsanación dentro del plazo	La documentación se encuentra completa y ordenada de acuerdo a lo requerido en las bases	5	3%	
		La documentación se encuentra incompleta, se aclara y completan los antecedentes en los plazos definidos en las bases	3		
2	Análisis Financiero		3%		3
2.1	Ratios Financieros		Puntaje 0 3 5	3%	3
A	Suma de Ratios Financieros: - Prueba ácida - Capital de trabajo - Rotación de activos totales - Endeudamiento de activo - Rendimiento sobre la inversión	Excelente	5	3%	
		Muy Bueno	5		
		Bueno	3		
		Regular	3		
		Malo	0		
		No Presenta	0		

3	Análisis Inclusión Laboral		2%		2
3.1	Inclusión Laboral		Puntaje 0 3 5	2%	2
A	Cantidad de Trabajadores con Inclusión Laboral	Igual o Superior a 10	5	2%	
		Entre 6 y 9	3		
		Bajo 6	0		

