

TOTALMENTE TRAMITADO

Santiago, 03 de Enero de 2014

TOMADO RAZÓN



CONTRALORIA GENERAL
DE LA REPUBLICA

13 DIC 2013

31 DIC 2013
Contralor General
de la Republica

ACO/OAC/RP/CD/REG/MS/JURIDICA
COMITE 5
JEFE
16 DIC. 2013

APRUEBA CONTRATO PARA EL SERVICIO DE DATOS, CONECTIVIDAD Y TELEFONÍA IP PARA LA SUBSECRETARÍA DE AGRICULTURA", SEGÚN SE INDICA.

SANTIAGO 13 DIC 2013

RESOLUCIÓN N° 77 /VISTO: El DFL N° 294, de 1960, del Ministerio de Hacienda, Orgánico del Ministerio de Agricultura; la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; el Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda a través del cual se aprobó el Reglamento de la citada Ley N° 19.886; la Ley N° 20.641, de Presupuestos del Sector Público para el año 2013; y la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

Que el Ministerio de Agricultura requirió contratar, para su adecuado funcionamiento un eficiente servicio de conectividad entre sus oficinas a nivel nacional, que permita unir las redes LAN (Local área network o red de área local) existentes en dieciséis puntos a lo largo de todo el país.

Que para satisfacer el requerimiento con fecha 16 de septiembre se publicó en el Sistema de información de Compras Públicas, www.mercadopublico.cl, la licitación denominada: "Servicios de datos, conectividad y telefonía IP para la Subsecretaría de Agricultura", e identificada con el ID: 1590-26-LP13. Las bases de dicho proceso fueron aprobadas mediante Resolución N° 42 de fecha 16 de mayo de 2013.

Que mediante Resolución exenta N° 516 de fecha 15 de octubre de 2013 se adjudicó la mencionada licitación pública a la empresa CLARO SERVICIOS EMPRESARIALES S.A., RUT: 95.714.000-9, en un monto único y total que asciende, para la totalidad del contrato a \$473.760.000.- (Cuatrocientos setenta y tres millones setecientos sesenta mil pesos), valor con impuesto al valor agregado IVA incluido.

Que de acuerdo a lo establecido en el numeral 11 de las Bases Administrativas de la Licitación, procede formalizar el respectivo contrato con la empresa antes individualizada.

Que se designará una Contraparte Técnica, que ejerza funciones en dependencias de la Subsecretaría.

RESUELVO:

1. APRUÉBASE el contrato suscrito con fecha 08 de noviembre de 2013, entre la SUBSECRETARÍA DE AGRICULTURA y la empresa CLARO SERVICIOS EMPRESARIALES S.A., RUT: 95.714.000-9, por un monto único y total que asciende, para la totalidad del contrato a la suma de \$473.760.000 (Cuatrocientos setenta y tres millones setecientos sesenta mil pesos), valor con impuesto al valor agregado IVA incluido.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA SUBSECRETARÍA DE AGRICULTURA Y LA EMPRESA CLARO SERVICIOS EMPRESARIALES S.A., PARA LOS SERVICIOS DE DATOS, CONECTIVIDAD Y TELEFONÍA IP.

En Santiago de Chile, a 08 de noviembre de 2013, entre la SUBSECRETARIA DE AGRICULTURA, R.U.T. N° 61.301.000-9, representada por don Álvaro Cruzat Ochagavía, Subsecretario de Agricultura, domiciliados, ambos, en Teatinos N°40, piso 5°; en adelante "la SUBSECRETARÍA", por una parte y por la otra la empresa CLARO SERVICIOS EMPRESARIALES S.A. Rol Único Tributario N°95.714.000-9, en adelante también "la empresa" o "Claro", indistintamente, representada por los señores Sergio Morales Contreras, Cédula Nacional de Identidad N° 10.629.875-0 y Gianpaolo Peirano Bustos, Cédula Nacional de Identidad N° 8.450.319-6, todos domiciliados en Rinconada el Salto 202, comuna de Huechuraba, se ha acordado el siguiente contrato:

PRIMERO:

La Subsecretaría de Agricultura por el presente instrumento encomienda a la empresa, los servicios de conectividad entre sus oficinas a nivel nacional, que permitan unir las redes LAN (Local área network o red de área local) existentes en dieciséis puntos a lo largo de todo el país.

Los servicios a contratar pueden resumirse en: Servicio de datos, conectividad y telefonía IP.

Hace parte del presente contrato, las bases de licitación, sus anexos, preguntas y respuestas, la oferta técnica de la empresa, oferta identificada con el N° 1356467 y la oferta económica de la misma empresa.

Previo a la suscripción del presente contrato, la empresa ha acreditado el cumplimiento de las normas laborales y previsionales.

a) Objetivo General:

Contratar los de servicios de conectividad entre las oficinas de la Subsecretaría de Agricultura, que permita unir las redes LAN existentes en 16 puntos a lo largo de todo el país (uno por región y 2 en RM). Esta conectividad deberá contar con el siguiente servicio: transferencia de datos Institucionales (con conexión seguridad). Adicionalmente se requiere contar con una solución de telefonía IP nacional e internacional, permitiendo integrar las oficinas de la institución. La solución debe tener estándares de calidad y niveles de servicios medibles.

b) Objetivos Específicos:

Diseñar, instalar, poner en marcha, otorgar soporte y mantención a la solución contratada, asegurando los siguientes servicios:

- Servicios de Transmisión de Datos
- Servicios de Telefonía Privada
- Servicios de Telefonía Pública
- Servicio de señal wi-fi en cada una de las Oficinas regionales (al menos una antena por Región) y para el Edificio Ministerial: 2 antenas en el piso 5, 2 antenas en el piso 9 y 2 antenas en el piso 10.

La red de datos debe ser el medio de comunicación y transporte para todos los servicios informáticos de la Subsecretaría, es decir, debe ser capaz de dar servicios de transmisión de datos para sustentar con calidad de servicio la operación de los sistemas e información de la Subsecretaría, proveer la comunicación telefónica a nivel interno en forma integral y una solución de telefonía pública eficiente y de bajo costo.

SEGUNDO: SERVICIOS CONTRATADOS

Los servicios contratados son:

1. Servicios de Comunicación de Datos.

Los servicios de comunicación de datos deben permitir la conectividad a nivel de aplicaciones institucionales de la Subsecretaría, proveyendo el acceso de los usuarios internos a las aplicaciones, como también el acceso eventual desde Internet a las mismas. La red deberá permitir la priorización del tráfico en función del protocolo que soporta la aplicación, o del servidor que contiene la aplicación.

Es importante en este punto destacar, que los equipos deberán manejar todas aquellas herramientas (protocolos, funcionalidades, control y monitoreo) que aseguren la integridad de los datos y la calidad del servicio para voz, video y datos.

Los servicios que debe soportar la red, al menos deben ser:

- ✓ Telnet
- ✓ Streaming
- ✓ Video Conferencia
- ✓ HTTP/HTTPS
- ✓ SMTP/IMAP
- ✓ FTP
- ✓ TCP/UDP
- ✓ SNMP
- ✓ ICMP

2. Servicios Telefónicos Privado y Público.

El servicio contratado debe permitir la comunicación telefónica a nivel de anexos internos y públicos, de manera que todas las comunicaciones telefónicas institucionales sean cursadas por este servicio.

Los servicios de Telefonía Fija deberán considerar la integración de los servicios de voz en un plan de numeración privado para las diferentes localidades que conforman la Subsecretaría. Se trata de que los aparatos telefónicos de estas entidades puedan comunicarse entre sí mediante cuatro dígitos (plan numérico actual de la Subsecretaría), como anexos internos, sin costo adicional por concepto de Servicio Local Medido ni Servicio de Larga Distancia.

La empresa debe considerar lo siguiente:

- ✓ Administrar centralizadamente los usuarios telefónicos.
- ✓ Administrar centralizadamente los dispositivos periféricos u otro que se mantengan en la solución.
- ✓ Mantener un plan de numeración único nacional cerrado. La Subsecretaría en el Edificio Ministerial posee una trama de numeración y en las regiones posee líneas telefónicas. La Compañía adjudicada deberá considerar realizar el trámite de portabilidad numérica en cada una de las líneas que actualmente se poseen.
- ✓ Monitorear el tráfico telefónico privado y público.
- ✓ Entregar informes de tarificación de la telefonía privada y pública.
- ✓ Acceso a red celular en forma integrada y que permita disminuir los cargos de acceso de los respectivos carriers.
- ✓ Para los usuarios considerados "Autoridades", se solicita un equipo IP de gama alta que posea como mínimo cámara y pantalla para facilitar la comunicación mediante videoconferencias punto a punto entre estos mismos equipos en la WAN ministerial, alta voz.

- ✓ Para los usuarios "Secretarías" y "Jefaturas" se solicita un equipo IP de gama media, que facilite las conferencias, discados rápidos a otros anexos, retención de llamadas, alta voz y una pantalla que permita ver el número o nombre de persona con quien se tiene comunicación.
- ✓ Para los usuarios "estándar" se solicita un equipo IP de gama media, que tenga sistema de alta voz y posea una pantalla que permita ver el número o nombre de persona con quien se tiene comunicación.
- ✓ Los equipos telefónicos deben ser PoE y tener switch para compartir el enlace para el PC del usuario de velocidad 10/100/1000 mbps.
- ✓ Es necesario que se posea una libreta corporativa de contactos accesible desde todos los teléfonos IP.
- ✓ Es necesario que la solución pueda encriptar las llamadas telefónicas de audio, con el objetivo de mitigar riesgos de seguridad.
- ✓ Por crecimiento natural, se solicita al menos un stock de teléfonos gama media para responder a necesidades inmediatas.

Para las dependencias del Edificio Ministerial y Oficinas regionales, la cantidad de equipos solicitados, separados por la tipología de usuarios, es la siguiente:

	Gabinete Ministro	Gabinete Subsecretario	Seremis	División Administrativa	Modernización	Prensa	Of. Partes	Totales
Autoridades	2	2	15	2	1	0	0	22
Secretarías	3	3	0	2	2	0	0	10
Jefes	4	9	0	12	6	1	1	33
Standard	0	0	139	35	21	5	5	205
								270

Es necesario para las oficinas menores (3) sean integrados al grupo de teléfonos IP, razón que se solicita para estas tres oficinas incluir un router que use como transporte Internet y con las medidas de seguridad necesaria para verlos como anexos de la Subsecretaría. Para ellos, se solicitan tres equipos de los standard no incluidos en el totalizado en la tabla resumen de anexos solicitados.

Para los agregados agrícolas en el extranjero (16), se solicitan de igual manera que las oficinas menores cuenten con teléfonos con un router para que mediante internet sean incluidos como anexo al sistema integral. Estos equipos no están incluidos en el totalizado de tabla resumen de anexos solicitados

Para teletrabajo, se solicitan al menos 4 equipos de stock del tipo standard con un router o similar para que sean reconocidos como anexos, para aquellos funcionarios que estén en terreno, o en otras oficinas.

Adicionalmente, Claro debe considerar que mediante las mismas líneas internas se tenga salida a la red telefónica pública (PSTN) y que exista una cantidad de minutos mensuales para el concepto de SLM.

Esta cantidad de minutos incluye las llamadas efectuadas por todos los aparatos telefónicos y líneas de las distintas localidades.

La propuesta económica aprobada incluye las siguientes tarifas:

- a) Paquete **SLM 10.000** minutos, valor mensual \$84.000, valor minute \$8,40 y el valor del minute adicional asciende a \$8,40.
- b) Paquete **LDN 2.700** minutos, todos los valores por localidad son estándar y corresponden a los siguientes: valor por minuto \$25, valor por minuto adicional \$25, valor del plan (paquete) \$67.500.

c) Otros Cargos:

Otros Cargos (valores SIN		LDN
Concepto		
Cargo por Establecimiento Llamada (\$/Llam)		\$ -
Cargo por Asistencia Operadora	Telefono a Telefono	\$ 308,9
	Persona a Persona	\$ 612,5
Cargo CTL Rural (\$/Min)	Horario Normal	\$ 268,9
	Horario Reducido	\$ 176,5
Cargo Isla de Pascua (\$/Min)	Horario Normal	\$ 350,0
	Horario Reducido	\$ 250,0
Cargo Facturación		\$ 410,9

MoN (llamadas a celulares)

	Minutos En Paquete	[UF/mes]	Valor Minuto	Valor Minuto
LLAMADAS MOVIL	NA	NA	\$ 44,00	\$ 44,00

Considerar todos los valores más IVA.

Estos servicios deben permitir la comunicación telefónica desde los anexos telefónicos internos con la red telefónica pública Móvil nacional e internacional de manera de entregar un servicio integrado y con un plan de cargo de acceso y uso de la red móvil a través de Gateway tipo CeluLink, o a través de servicios de Claro.

3. Servicios de Monitoreo.

La empresa entrega un sistema centralizado que permite monitorear el tráfico y los servicios entregados dentro y fuera del presente contrato, de cada uno de los servicios, generando informes periódicos de comportamiento y tráfico de éstos.

El servicio de monitoreo y gestión de todos los servicios prestados por la Empresa de telecomunicaciones a la Subsecretaría, debe ser mediante un técnico por medio de un sistema remoto para horario hábil e inhábil.

4. Servicios de Soporte y Mantenición.

La empresa debe considerar todas las herramientas, recursos humanos y técnicos para asegurar los SLA comprometidos, como los tiempos de respuesta y reparaciones adecuadas al funcionamiento de la misma.

5. Aspectos Relativos al Diseño de la Solución.

- **Red de Transporte.**

Para dar solución a la interconectividad de la red corporativa, la empresa debe disponer de una plataforma de red de transporte nacional que permita entregar e integrar múltiples servicios en una única red.

La red debe ser IP Multiservicio y debe soportar como mínimo los siguientes servicios:

- ✓ Servicio de interconexión de redes
- ✓ Servicios Internet (correo electrónico, proxy de Web, ftp)
- ✓ Aplicaciones de Telefonía
- ✓ Videoconferencia IP
- ✓ Gestión integral y centralizada de la red.

6. Enlaces de Comunicaciones.

La solución contratada especifica claramente el ancho de banda que garantice una buena conectividad por localidad, en cada una de las dependencias de la Subsecretaría.

7. Equipamiento.

Todos los equipos otorgados por la empresa deben ser nuevos sin uso con sus correspondientes números seriales o id de productos visibles.

Los equipos deben tener soporte local del fabricante.

El equipamiento de comunicaciones debe permitir la conectividad de los enlaces mencionados anteriormente y deberá ser parte de los servicios prestados por la empresa.

El equipamiento de seguridad de los servicios prestados debe ser proporcionado y administrado por Claro.

Claro garantiza la provisión, programación e instalación del equipamiento, según fuera solicitado en las Bases de Licitación.

La mantención preventiva y correctiva de los equipos de comunicación, o de cualquier otro equipamiento asociado a la solución propuesta, será responsabilidad de la empresa.

La empresa debe considerar que los switch para telefonía IP sean con POE y el equipamiento telefónico pueda ser administrado para regular el consumo energético.

Los routers a utilizar para comunicación en cada una de las regiones deben tener sobrevivencia en caso de caída del enlace nacional.

8. Integración.

La solución contratada integra las tecnologías ya implementadas por la Subsecretaría de Agricultura y estas integraciones son:

- Sistema de videoconferencia Polycom. Se solicita que estos equipos puedan realizar comunicación de video con los teléfonos IP con video solicitados en esta licitación.
- Sistema de correo Gmail (Google Apps), razón que se solicita integración de la libreta corporativa cargada en Google Apps con la libreta del sistema de telefonía IP a implementar.
- Diversos usuarios de la Subsecretaría tienen asignados equipos Smartphone y Tablets de variados fabricantes (Blackberry, Android, Iphone y Windows mobile), razón por la cual la empresa a través de su solución debe permitir cargar a estos dispositivos un "cliente de anexo telefónico" para dar continuidad mientras el usuario esté alejado físicamente de su anexo.

9. Calidad de los Servicios.

La empresa cuenta con técnicas de diferenciación de tráfico que permiten implementar políticas de calidad de servicio (QoS) en la red en especial para los servicios de Voz, video, videoconferencia, web, Telnet y FTP.

Adicionalmente, la empresa debe cuantificar y asegurar los parámetros de calidad de servicios necesarios para el correcto desempeño de las aplicaciones transportadas por la empresa.

10.Escalabilidad.

La escalabilidad y flexibilidad de la red es uno de los elementos más importantes, principalmente por posibles variaciones en la implementación de nuevos servicios, aplicaciones y cantidad de usuarios.

Los equipos otorgados por la empresa deben ser flexibles y tener la capacidad de crecimiento en memoria, interfaces, protocolos, tecnologías (ATM, FR, Ethernet y GigaEthernet), según corresponda.

11.Administración de la Red.

La administración de la red corresponde a un contacto único para los requerimientos y los compromisos, en los tiempos de respuesta solicitados (en función de la disponibilidad requerida).

12.Administración de Enlaces.

En relación a los servicios suministrados por la empresa se han definido las siguientes funciones de administración:

a) Interfaz entre Claro y la Subsecretaría de Agricultura.

Realizar la apertura de la Boleta de Reclamo y gestionar la atención de fallas informando a la Subsecretaría de Agricultura su estado de avance en la totalidad de los servicios entregados por la Empresa en dicho contrato u otro.

Recibir inquietudes, sugerencias u observaciones que el administrador de los servicios de la Subsecretaría de Agricultura tuviese con los servicios prestados por la empresa.

b) Mantención de la Información.

Mantener actualizada la base de información:

- ✓ Diagrama actualizado de la topología.
- ✓ Dispositivos de interconexión.
- ✓ Direccionamiento IP.

Mantener una base de datos con el resumen de los reportes estadísticos de fallas y los pasos realizados para su solución, disponibilidad lograda, etc.

Mantener información con las modificaciones que el servicio experimente, ya sea por motivos de instalación de nuevos servicios de la empresa o por modificaciones de éstos debido a fallas. Lo anterior, expresado en un informe de *capacity planning*.

c) Administración

Monitoreo de dispositivos de interconexión bajo plataforma de gestión.

Extracción de estadísticas en tiempo real de uso y/o errores.

Respaldo mensual de las configuraciones de los equipos de comunicaciones.

Administración del ancho de banda de los canales de transporte:

- ✓ Definición de políticas de tipo utilización.
- ✓ Proposición de mejoras en la utilización del ancho de banda.
- ✓ Proposición de estrategias de crecimiento.
- ✓ Proposición de modificación de topología de la red.
- ✓ Realizar diagnóstico de la red, identificando puntos propensos a fallas.

d) Herramientas de Administración.

Se requiere contar con una plataforma, como Centro de Administración Local, conectada en forma permanente al Centro de Administración de la empresa que permita visualizar en todo momento el estado de las conexiones y dispositivos de la red. La consola de la plataforma de administración del Site Central es necesaria que sea proyectada en un dashboard del área T.I. de la Subsecretaría de Agricultura.

e) Informes.

La empresa debe entregar reportes mensuales de los eventos ocurridos, indicando: número de reclamo, duración, causas, modificaciones.

- ✓ Uptime y Downtime de los enlaces.
- ✓ Síntomas y diagnósticos de errores.
- ✓ Puntos que generan mayor volumen de tráfico por tipo de servicio/protocolo.

Los informes deben ser generados en formato estándar accesibles por la Jefatura del Departamento T.I. vía página WEB segura. Además, la empresa debe contar con un respaldo de la información solicitada entregando un CD trimestral con dicha información.

f) Nivel de Servicio (SLA)

La empresa debe incorporar conceptos y mecanismos de calidad de servicio a usuarios finales, a través de un sistema que permita Registrar - Resolver - Asignar - controlar - Penalizar y Mejorar el tratamiento de eventos relacionados con la disponibilidad de los servicios a usuarios finales con el objeto de controlar y reducir costos al incorporar múltiples plataformas de apoyo al usuario final.

Estos **niveles de servicios** deben dar cuenta de los siguientes aspectos según corresponda:

- ✓ Calidad
- ✓ Disponibilidad
- ✓ Continuidad
- ✓ Integridad
- ✓ Cobertura
- ✓ Tiempos de respuesta
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Interoperabilidad
- ✓ Mantención
- ✓ Soporte

g) Ancho de Banda

Los anchos de banda comprometidos por la empresa son:

Nº	OFICINA	DIRECCIÓN	Principal BW	Respaldo BW
1	Subsecretaría de Agricultura	Teatinos 40	100 Mbps	100 Mbps
2	Seremi XV Región	Colombia 411	50 Mbps	2 Mbps
3	Seremi I Región	Orella 642	50 Mbps	2 Mbps
4	Seremi II Región	M.A Matta 1999	50 Mbps	2 Mbps

5	Seremi III Región	Chacabuco 546	50 Mbps	2 Mbps
6	Seremi IV Región	Pedro Pablo Muñoz 200	50 Mbps	2 Mbps
7	Seremi V Región	Freire 765	50 Mbps	2 Mbps
8	Seremi VI región	Cuevas 480	50 Mbps	2 Mbps
9	Seremi VII región	Seis Norte 770	50 Mbps	2 Mbps
10	Seremi VIII región	Serrano 529, piso 3	50 Mbps	2 Mbps
11	Seremi IX Región	Bilbao 931, piso 2	50 Mbps	2 Mbps
12	Seremi XIV Región	Camilo Henríquez 103	50 Mbps	2 Mbps
13	Seremi X Región	Calle IX Región 480	50 Mbps	2 Mbps
14	Seremi XI Región	Ogana 1060	50 Mbps	2 Mbps
15	Seremi XII Región	Av. Bulnes 309	50 Mbps	2 Mbps
16	Seremi Región Metropolitana de Santiago	AV. Portales 3396, piso 2	50 Mbps	2 Mbps
17	Los Ángeles VIII Región	Caupolicán 410	2 Mbps	Sin Respaldo
18	Chillan VIII Región	Claudio Arrau 738	2 Mbps	Sin Respaldo
19	Osorno X Región	Juan Mackenna 851	2 Mbps	Sin Respaldo

h) Uptime.

Los servicios contratados deben contar como mínimo con los siguientes niveles de disponibilidad (uptime), para enlaces de datos:

Clase	Localidades	Disponibilidad Garantizada mensual
1	Edificio Central	99,8%
2	Secretarías Regionales	99,7%

Dichos niveles se medirán con la aplicación entregada por la empresa y convenida por ambas partes. Ante eventuales incumplimientos de los niveles acordados, la empresa será multada según está estipulado en el punto ("Multas en los servicios/Multas por Uptime").

B) Instalación:

Se requiere que la totalidad de los servicios licitados entren en operación en régimen normal (no en marcha blanca) en un plazo máximo de 60 días hábiles a contar de la entrada en vigencia del contrato.

En el evento que por causas imputables a la empresa, no se cumpliera con los plazos señalados, se tendrá derecho a descontar de la renta mensual del contrato el valor del enlace retrasado hasta el momento de su implementación. En el caso de exceder el plazo de 30 días al comprometido, se conformará la causal de aplicación de las multas establecida en la cláusula séptima del presente contrato. Si aun así se extendiese el plazo en un máximo de 60 días corridos, se entenderá como un incumplimiento grave y por lo tanto, la Subsecretaría pondrá término anticipado al contrato.

La empresa debe entregar una descripción detallada del proceso de instalación y habilitación de cada servicio requerido, incluyendo Carta Gantt para estos fines.

C) Capacitación.

La empresa debe entregar y ejecutar un plan de capacitación técnica de los servicios, tecnologías y equipos involucrados en la solución propuesta. El objetivo es que el personal de la Subsecretaría sea capaz, al final del entrenamiento, a lo menos de configurar, administrar y mantener cada uno de los elementos que forman parte de la solución tecnológica de responsabilidad de la Subsecretaría y ser una contraparte válida para la empresa en la gestión y control de los servicios.

Se deberán capacitar al menos seis funcionarios de los departamentos T.I. y Administración para resolver problemas menores y/o configuración para poder mantener la continuidad operativa.

D) Procedimiento de Migración.

La empresa debe considerar que cualquier intervención en la red debe contemplar el mínimo impacto en los servicios. En este entendido, Claro ha presentado un plan de migración detallado con las fundamentaciones necesarias que aseguren una migración con el menor impacto en el servicio del usuario de la red.

La Empresa debe participar activamente en el proceso de "portabilidad numérica" en cada una de las regiones y nivel central. De igual manera, es necesario que la facturación sea abierta por cada región y departamentos para mantener separados cada uno de los centros de costos asociados.

Para los temas antes descritos, la Empresa debe minimizar al máximo los problemas de continuidad operativa. Para la operación de red de datos, el proceso para los usuarios debe ser transparente. Para el concepto de telefonía IP, debe existir un plan claro considerando portabilidad numérica, instalación de anexo o teléfono IP y su habilitación.

E) Consideraciones Generales.

Se podrá aumentar los servicios objeto de la licitación por incorporación de nuevas tecnologías, nuevas instalaciones o mejoras de los servicios, lo cual deberá ser evaluado técnicamente y comercialmente por la empresa y según la disponibilidad y factibilidad que posea, otorgará dicho servicio previo acuerdo entre las partes. Dicha modificación deberá ser perfeccionada mediante la suscripción del instrumento correspondiente.

TERCERO: INICIO Y PLAZO DEL CONTRATO

El presente contrato se iniciará en la fecha en que la Subsecretaría comunique por escrito a la empresa la total tramitación del acto administrativo que lo aprueba.

El plazo del contrato será de cuarenta y ocho (48) meses contados desde la fecha mencionada en el párrafo precedente.

CUARTO: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

La empresa en este acto entrega a la Subsecretaría una garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, a fin de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del servicio contratado y el pago de las obligaciones laborales y sociales para con los trabajadores del contratante, según lo ordena la Ley N° 20.238.

Dicha garantía ha sido emitida por un monto equivalente al 10% del valor total del contrato (expresado en pesos chilenos), y extendida como irrevocable y pagadera a la vista, a nombre de la Subsecretaría de Agricultura, RUT: 61.301.000-9, con fecha de vencimiento igual a la fecha de término del contrato, más 60 días hábiles.

La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato podrá ser cobrada a favor de la Subsecretaría de Agricultura, cuando se incurra, por parte de la empresa en incumplimiento del contrato, o cuando ésta no ejecute conforme al contrato, su oferta y/o las Bases de licitación, las labores que le han sido encomendadas; o la empresa no corrija las observaciones formuladas por la Contraparte Técnica de la Subsecretaría.

La garantía de fiel cumplimiento será devuelta a la empresa una vez recibidos conformes la totalidad de los servicios prestados y vencida su vigencia, es decir, transcurridos 60 días hábiles desde el término del contrato.

QUINTO: FORMA DE PAGO

Facturación:

El pago se realizará mensualmente contra entrega de la respectiva factura por los servicios prestados, la que debe ser emitida a:

Razón Social : Subsecretaría del Ministerio de Agricultura
RUT : 61.301.000-9
Dirección : Teatinos N° 40, Santiago
Giro : Servicio Público

La factura será pagada en un plazo no superior a los 30 días corridos, contados desde su recepción conforme.

Junto a la factura, la empresa, debe acompañar los certificados que acrediten el cumplimiento del pago de las leyes sociales de sus trabajadores, así como un detalle de los precios de los servicios por cada punto de enlace y telefonía.

La(s) factura(s) debe(n) ser ingresada por Oficina de Partes de la Subsecretaría de Agricultura, ubicada en Teatinos N° 40, 1er. Piso, Santiago.

Responsable del pago:

El funcionario responsable del pago del servicio requerido, estará a cargo de don Rodrigo Beldano Calvo, encargado de Tesorería, correo electrónico Rodrigo.beldano@minagri.gob.cl. Fono 23935066, o quien la Jefatura del Departamento de Finanzas y Contabilidad designe.

Factoring:

En caso que la empresa ceda en factoring la factura asociada a esta contratación, éste deberá asegurarse de confirmar que la notificación del factoring llegue a la debida dirección antes mencionada, de tal forma que el pago sea realizado de acuerdo al contrato suscrito por el contratista.

Cabe señalar que el factoring no se hará efectivo en caso de existir obligaciones o multas pendientes.

Lo anterior de acuerdo a lo establecido en el Art. 75 del reglamento de la Ley N° 19.886 de Compras Públicas.

SEXTO: SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

La Subsecretaría de Agricultura ejercerá la supervisión integral del desarrollo del servicio contratado, en sus aspectos técnicos y administrativos, y designará una Contraparte Técnica para que la represente, la que estará integrada por un (1) funcionario de la misma Subsecretaría, pudiendo éste asesorarse por otros profesionales del mismo Servicio, toda vez que lo requiera.

Entre las funciones que tendrá la Contraparte Técnica, se mencionan y detallan las siguientes:

- Supervisar, coordinar y fiscalizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en estas Bases, para el oportuno cumplimiento del contrato.
- Impartir instrucciones y solicitar requerimientos, destinados al buen cumplimiento del servicio contratado.
- Las demás que le encomiende el presente contrato.

La referida Contraparte tendrá acceso, en todo momento, a las tareas ejecutadas por la empresa, quien deberá facilitar el cumplimiento de dicha prerrogativa.

La misma Contraparte convocará a las reuniones que estime necesario sostener con la empresa o con determinados profesionales del equipo técnico de esta última. La empresa debe facilitar la oportuna asistencia y realización de dichas reuniones. Sin perjuicio de lo anterior, las reuniones mencionadas podrán realizarse, también, a requerimiento de la empresa.

Claro permitirá, en todo momento, el acceso de la Contraparte Técnica de la Subsecretaría a los trabajos en curso; a revisar y cerciorarse de los datos originales, programas, archivos computacionales, diseños u otros productos generados, como parte de la ejecución de la puesta en marcha del servicio y/o resultados parciales del mismo.

SÉPTIMO: MULTAS

A) Multas por implementación:

La Subsecretaría podrá aplicar una multa equivalente a cinco Unidades de Fomento, por cada día hábil de atraso en la implementación del sistema, la que se hará efectiva administrativamente, sin forma de juicio, pudiendo descontarse de cualquiera de los pagos pendientes.

Dicho descuento no afectará el impuesto que corresponda pagar o retener, en su caso.

Si los servicios mensuales presentaran fallas o incumplimientos en más de dos ocasiones al mes, la Subsecretaría se aplicará las multas que más adelante se detallan según la naturaleza de cada servicio prestado:

B) Multas por fallas o incumplimientos de servicios:

El sistema utilizado para establecer las multas que deban ser aplicadas a la empresa, funcionará de la siguiente forma:

- Por cada incumplimiento de los SLA establecidos, se evaluará mediante puntuación preestablecida a la empresa, dependiendo del nivel de incumplimiento.
- La empresa acumulará puntos de incumplimiento de acuerdo a las escalas establecidas a continuación en relación a los SLA medidos.
- La multa final, será aplicada en base al total de puntos que la empresa proveedora acumuló en el mes por localidad (nivel central (1) y dirección regional (15)).
- La medición de cada SLA comprende desde el primer día de cada mes, hasta el último del mismo.
- A continuación se muestra la multa que la empresa debe asumir según la cantidad de puntos que haya tenido:

Cantidad Puntos	Multa
Puntos < 1,2	10% Dcto.
1,2 ≤ Puntos < 1,5	15% Dcto.
1,5 ≤ Puntos < 2	20% Dcto.
2 ≤ Puntos < 3	30% Dcto.
3 ≤ Puntos < 5	40% Dcto.

5 ≤ Puntos < 7	60% Dcto.
7 ≤ Puntos < 9	85% Dcto.
9 ≤ Puntos < 15	100% Dcto.
15 ≤ Puntos < 20	200% Dcto.
20 ≤ Puntos	300% Dcto.

- Dichos descuentos son respecto al total mensual de los valores de los servicios contratados por localidad.
- El máximo de multa en un mes corresponderá al valor mensual de los servicios contratados.
- Ante multas mayores al 100% mensual, se aplicará el descuento a los meses inmediatamente posteriores.

Nota: Se excluirán los casos de fuerza mayor o fortuita acreditados y respaldados oportunamente.

Los servicios deben estar disponibles las 24 horas y los 365 días del año, sin límite de uso, a los precios que determine el contrato.

A continuación se especifica el sistema de asignación de puntos por parte de la Subsecretaría a la empresa ante eventuales incumplimientos en los niveles de los SLA acordados:

a) Uptime.

Si Claro no cumple con los niveles comprometidos en el SLA, dependiendo del nivel de su incumplimiento se le sumarán los puntos correspondientes. A continuación se muestran los niveles de incumplimiento para el uptime, según la clase especificada en el punto antes mencionado:

	Clase	
	1	2
Nivel 1	99,70%	99,50%
Nivel 2	99,50%	99,30%
Nivel 3	99,00%	98,80%
Nivel 4	98,50%	98,30%
Nivel 5	98,00%	97,80%
Nivel 6	98,00% < U	97,80% < U

Los niveles indicados para cada clase son las cotas máximas; por ejemplo si el nivel está entre 99,7% y 99,5% (para la clase 1), se encontrará en el nivel 2 de incumplimiento. Para el nivel 6 se muestra la cota mínima, es decir si el uptime (U) es mayor a dicha cota, será considerado como de nivel 6.

Los puntos a aplicar para cada uno de los niveles, son los siguientes:

	Multa
Nivel 1	0,5 Pto.
Nivel 2	1 Pto.
Nivel 3	2 Ptos.
Nivel 4	2,5 Ptos.
Nivel 5	5 Ptos.
Nivel 6	10 Ptos.

Los puntos serán sumados a la cuenta que la empresa tenga para el mes en que incurrió con el incumplimiento. A final de mes, dependiendo de la suma de los puntos que la empresa tenga, se aplicarán las multas correspondientes.

b) Soporte y mantención.

Si Claro no cumple con los niveles comprometidos en el SLA de soporte y mantención, dependiendo del nivel de su incumplimiento se le aplicaran las multas correspondientes. A continuación se muestran los niveles de incumplimiento para la atención en horario hábil:

Incumplimiento	Horario hábil	
	Of. Central	Of. Regional
Nivel 1	15 < T < 30	15 < T < 30
Nivel 2	30 < T < 45	30 < T < 45
Nivel 3	45 < T < 60	45 < T < 60
Nivel 4	60 < T < 75	60 < T < 75
Nivel 5	75 < T	75 < T

Los niveles de incumplimiento para la atención en horario No- hábil son los siguientes:

Incumplimiento	Horario No-Hábil	
	Of. Central	Of. Regional
Nivel 1	30 < T < 45	30 < T < 45
Nivel 2	45 < T < 60	45 < T < 60
Nivel 3	60 < T < 75	60 < T < 75
Nivel 4	75 < T < 90	75 < T < 90
Nivel 5	90 < T	90 < T

Las tablas anteriores muestran el tiempo (T), expresado en minutos, en que la empresa proveedora se demora en atender ante un requerimiento de problemas en la red por parte de la Subsecretaría de Agricultura. Este será el tiempo que se demoran los técnicos en llegar a la oficina respectiva.

Los puntos a aplicar para cada nivel de incumplimiento en la atención, son los siguientes:

Incumplimiento	Horario	
	Hábil	No - Hábil
Nivel 1	0,5 Pto.	0,3 Pto.
Nivel 2	1 Pto.	0,8 Pto.
Nivel 3	1,5 Ptos.	1,2 Ptos.
Nivel 4	2 Ptos.	1,8 Ptos.
Nivel 5	2,5 Ptos.	2,2 Ptos.

Dichos puntos se aplicarán por cada incumplimiento que la empresa incurra en los tiempos de atención del problema, y se irá acumulando a la cuenta de puntos que la empresa tenga para el mes del incumplimiento.

A continuación se presentan los niveles de incumplimiento para los tiempos de solución del problema:

Incumplimiento	Horario Hábil	
	Of. Central	Of. Regional
Nivel 1	$2 < T < 3$	$3 < T < 4.3$
Nivel 2	$3 < T < 4$	$4.3 < T < 5.2$
Nivel 3	$4 < T < 5$	$5.2 < T < 6.5$
Nivel 4	$5 < T < 6$	$6.5 < T < 7.8$
Nivel 5	$6 < T$	$7.8 < T$

Los niveles de incumplimiento para la solución en horario No- hábil son los siguientes:

Incumplimiento	Horario No-Hábil	
	Of. Central	Of. Regional
Nivel 1	$3 < T < 4.5$	$5 < T < 7$
Nivel 2	$4.5 < T < 6$	$7 < T < 9$
Nivel 3	$6 < T < 7.5$	$9 < T < 11$
Nivel 4	$7.5 < T < 9$	$11 < T < 13$
Nivel 5	$9 < T$	$13 < T$

Las tablas anteriores muestran el tiempo (T), expresado en horas, en que la empresa se demora en solucionar requerimiento de problema en la red por parte de la Subsecretaría de Agricultura. Este será el tiempo que se demoran los técnicos en dar la solución definitiva al problema.

Los puntos a aplicar para cada nivel de incumplimiento en la atención, son los siguientes:

Incumplimiento	Horario	
	Hábil	No - Hábil
Nivel 1	0,5 Pto.	0,3 Pto.
Nivel 2	1 Pto.	0,7 Pto.
Nivel 3	2 Ptos.	1,6 Ptos.
Nivel 4	3,5 Ptos.	2,9 Ptos.
Nivel 5	5 Ptos.	4,2 Ptos.

Dichos puntos se aplicarán por cada incumplimiento que la empresa incurra en los tiempos de solución del problema, y se irá acumulando a la cuenta de puntos que la empresa tenga para el mes del incumplimiento.

OCTAVO: TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

La Subsecretaría podrá poner término anticipado al contrato de acuerdo a las siguientes causales:

- Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
- Estado de notoria insolvencia del contratante, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con los trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.

- Cuando la empresa incurra en incumplimiento grave de las obligaciones contraídas en virtud del contrato, lo que establecieron las bases, sus anexos, consultas y aclaraciones, y si requerido para cumplirlas no lo hiciera dentro de los plazos que se le señale, sin perjuicio, además, de hacer efectiva la garantía y multas que procedieran. Se entenderá por incumplimiento grave lo siguiente: a) cuando la empresa presente un atraso de un 30% del plazo propuesto para la implementación del sistema; b) cuando de conformidad a lo establecido en la cláusula séptima del presente instrumento durante dos meses consecutivos alcance 10 o más puntos por mes o en un periodo de seis meses alcance o más puntos por mes o en un periodo de seis meses consecutivos alcance 10 o más puntos durante 3 meses; c) cuando el Uptime del servicio sea menor al 98,5 mensual en tres meses consecutivos.

En este caso, la Subsecretaría debe comunicar el término anticipado por escrito, fijándose un plazo de 30 días, contados desde la fecha de su recepción por parte de la empresa, para liquidar los saldos que se devenguen en favor del Fisco o abonar los gastos eventuales, siempre que éstos tengan directa relación con los servicios prestados, lo cual se acreditará mediante la presentación de las boletas o facturas correspondientes.

NOVENO: SUBCONTRATACIÓN

Claro podrá subcontratar, con terceros la prestación parcial de los servicios contratados hasta un 25% de la totalidad del contrato, siempre que ello sea informado por escrito a la Subsecretaría, con la debida antelación, esto es, con a lo menos 10 días hábiles anteriores a la fecha de subcontratación. La Subsecretaría se pronunciará por escrito, en orden a la aceptación o rechazo de la propuesta de subcontratación efectuada.

La empresa o persona subcontratista o sus socios o administradores, no pueden estar afectos a las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en el artículo 92, de conformidad con lo que se dispone en el numeral 2, del inciso segundo, del artículo 76, ambos del Reglamento de la Ley N° 19.886.

DÉCIMO: SOPORTE Y MANTENCIÓN

La mantención preventiva y correctiva de los sistemas de comunicaciones que conforman el servicio prestado, materia del presente contrato debe ser efectuado por la empresa. El costo de la mantención preventiva se encuentra incluido en el valor de renta mensual de la solución solicitada.

El servicio de atención a clientes, debe cumplirse de acuerdo al tipo 7*24, es decir siete días a la semana, 24 horas al día, los 365 días del año. La empresa debe contar con:

- Una plataforma de atención al cliente con números telefónicos de reclamos gratuitos.
- Personal calificado propio en todas las regiones para dar soporte de primer nivel.
- Personal calificado y certificado propio para dar soporte de nivel superior.

Los tiempos de respuesta y de reparación mínimos que los servicios de soporte de la empresa deben cumplir, se especifica a continuación:

Edificio Ministerial		
	Horario Hábil	Horario No-Hábil
Tiempo Atención	0-15 minutos	0-30 minutos
Tiempo Solución	2 horas	3 horas

Secretarías Regionales		
	Horario Hábil	Horario No-Hábil
Tiempo Atención	0-15 minutos	0-30 minutos
Tiempo Solución	3 horas	5 horas

La empresa debe presentar los programas de mantención preventiva a los cuales someterá los servicios contratados. Este debe incluir un calendario con las fechas de mantención programadas, conforme a los requerimientos que sobre el particular indique el fabricante de los equipos.

Las mantenciones preventivas de los equipos que se incorporen se deben efectuar de preferencia, fuera del horario punta de trabajo, es decir en forma posterior a las 18:00 horas y antes de las 08:00 horas.

Plan de Contingencia

La empresa debe garantizar la disponibilidad de los servicios, llevando a cabo los mecanismos administrativos y procedimientos técnicos que serán activados ante posibles fallas o pérdida de los servicios, escalamientos administrativos y coordinación interna entre las diferentes áreas de la organización de Claro.

UNDÉCIMO: DECLARACIÓN

En este mismo acto y para los efectos de lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley N° 19.886, la Empresa viene en declarar bajo juramento que no se encuentra afecto a ninguna de las inhabilidades previstas en él, no teniendo entre sus socios a una o más personas que tengan la calidad de funcionarios directivos de la entidad licitante, ni que estén unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; ni constituir una sociedad de personas de las que aquéllos o éstas formen parte, ni una sociedad comandita por acciones o anónimas cerradas en la que aquéllos o éstas sean accionistas, ni una sociedad anónima abierta en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas. Como, asimismo, que no ha sido condenada por infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años.

Por último, declara y deja constancia que no ha sido condenado con la prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, conforme a lo establecido en el artículo 8 y siguientes, de la ley N°20.393 sobre responsabilidad penal de la personas jurídicas.

Asimismo, se deja constancia que revisado el Registro de "Empresas Condenadas Por Prácticas Antisindicales" que lleva la Dirección del Trabajo, la empresa no presenta condenas por prácticas antisindicales, dentro de los dos años anteriores.

DUODÉCIMO: PERSONERÍAS

Las personerías de los Representantes de la empresa, Señores Sergio Morales Contreras Cédula Nacional de Identidad N° 10.629.875-0 y Gianpaolo Peirano Bustos Cédula Nacional de Identidad N° 8.450.319-6, consta en Acta sesión extraordinaria de Directorio, de fecha 24 de septiembre de 2010, firmada ante Notario Público Titular de la Cuarta Notaría de Santiago.

La personería de don Alvaro Cruzat Ochagavía, para actuar en nombre de la Subsecretaría consta en el Decreto N°16 de 2010 del Ministerio de Agricultura.

DÉCIMO TERCERO: RÉGIMEN LEGAL Y JURISDICCIÓN

Para todos los efectos legales derivados del presente Contrato, las partes fijan su domicilio en Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia, sin perjuicio de las funciones que competen a la Contraloría General de la República.

DÉCIMO CUARTO: EJEMPLARES

El presente contrato se extiende en tres ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando uno en poder de la empresa y dos en poder de la Subsecretaría.

FDO.: Don Álvaro Cruzat Ochagavía, Subsecretario de Agricultura; Sergio Morales Contreras y Gianpaolo Peirano Bustos, representantes legales de la empresa Claro Servicios Empresariales S.A.

2. **IMPÚTESE** el gasto que sea ejecutado en el año 2013, al Subtítulo 22, Ítem 05, Asignación 008, "Enlaces de Telecomunicaciones" y al Subtítulo 22, Ítem 05, Asignación 005 "Telefonía Fija" según corresponda, del Programa 01 del presupuesto vigente de la Subsecretaría de Agricultura, y el saldo insoluto a los ítems que correspondan de los presupuestos de los años 2014, 2015, 2016 y 2017, siempre que el contrato se mantenga vigente y se disponga de recursos para dicho fin.

3. **EMÍTASE** la orden de compra, a través del sistema de información de compras y contratación pública, ahora denominado: www.mercadopublico.cl.

4. **PUBLÍQUESE** el presente contrato en el Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas, portal de compras www.mercadopublico.cl.

ANOTESE, TOMESE RAZÓN Y COMUNÍQUESE



LUIS MAYOL BOUCHON
MINISTRO DE AGRICULTURA

Distribución
Departamento de Compras y Contrataciones
Departamento de Informática

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE LA SUBSECRETARÍA DE AGRICULTURA Y LA EMPRESA CLARO SERVICIOS EMPRESARIALES S.A., PARA LOS SERVICIOS DE DATOS, CONECTIVIDAD Y TELEFONÍA IP.

En Santiago de Chile, a 08 de noviembre de 2013, entre la SUBSECRETARIA DE AGRICULTURA, R.U.T. N° 61.301.000-9, representada por don Álvaro Cruzat Ochagavía, Subsecretario de Agricultura, domiciliados, ambos, en Teatinos N°40, piso 5°; en adelante "la SUBSECRETARÍA", por una parte y por la otra la empresa CLARO SERVICIOS EMPRESARIALES S.A. Rol Único Tributario N°95.714.000-9, en adelante también "la empresa" o "Claro", indistintamente, representada por los señores Sergio Morales Contreras, Cédula Nacional de Identidad N° 10.629.875-0 y Gianpaolo Peirano Bustos, Cédula Nacional de Identidad N° 8.450.319-6, todos domiciliados en Rinconada el Salto 202, comuna de Huechuraba, se ha acordado el siguiente contrato:

PRIMERO:

La Subsecretaría de Agricultura por el presente instrumento encomienda a la empresa, los servicios de conectividad entre sus oficinas a nivel nacional, que permitan unir las redes LAN (Local área network o red de área local) existentes en dieciséis puntos a lo largo de todo el país.

Los servicios a contratar pueden resumirse en: Servicio de datos, conectividad y telefonía IP.

Hace parte del presente contrato, las bases de licitación, sus anexos, preguntas y respuestas, la oferta técnica de la empresa, oferta identificada con el N° 1356467 y la oferta económica de la misma empresa.

Previo a la suscripción del presente contrato, la empresa ha acreditado el cumplimiento de las normas laborales y previsionales.

a) Objetivo General:

Contratar los de servicios de conectividad entre las oficinas de la Subsecretaría de Agricultura, que permita unir las redes LAN existentes en 16 puntos a lo largo de todo el país (uno por región y 2 en RM). Esta conectividad deberá contar con el siguiente servicio: transferencia de datos Institucionales (con conexión seguridad). Adicionalmente se requiere contar con una solución de telefonía IP nacional e internacional, permitiendo integrar las oficinas de la institución. La solución debe tener estándares de calidad y niveles de servicios medibles.

b) Objetivos Específicos:

Diseñar, instalar, poner en marcha, otorgar soporte y mantención a la solución contratada, asegurando los siguientes servicios:

F: D.
MS
K
Aco

A



- Servicios de Transmisión de Datos
- Servicios de Telefonía Privada
- Servicios de Telefonía Pública
- Servicio de señal wi-fi en cada una de las Oficinas regionales (al menos una antena por Región) y para el Edificio Ministerial: 2 antenas en el piso 5, 2 antenas en el piso 9 y 2 antenas en el piso 10.

La red de datos debe ser el medio de comunicación y transporte para todos los servicios informáticos de la Subsecretaría, es decir, debe ser capaz de dar servicios de transmisión de datos para sustentar con calidad de servicio la operación de los sistemas e información de la Subsecretaría, proveer la comunicación telefónica a nivel interno en forma integral y una solución de telefonía pública eficiente y de bajo costo.

SEGUNDO: SERVICIOS CONTRATADOS

Los servicios contratados son:

1. Servicios de Comunicación de Datos.

Los servicios de comunicación de datos deben permitir la conectividad a nivel de aplicaciones institucionales de la Subsecretaría, proveyendo el acceso de los usuarios internos a las aplicaciones, como también el acceso eventual desde Internet a las mismas. La red deberá permitir la priorización del tráfico en función del protocolo que soporta la aplicación, o del servidor que contiene la aplicación.

Es importante en este punto destacar, que los equipos deberán manejar todas aquellas herramientas (protocolos, funcionalidades, control y monitoreo) que aseguren la integridad de los datos y la calidad del servicio para voz, video y datos.

Los servicios que debe soportar la red, al menos deben ser:

- ✓ Telnet
- ✓ Streaming
- ✓ Video Conferencia
- ✓ HTTP/HTTPS
- ✓ SMTP/IMAP
- ✓ FTP
- ✓ TCP/UDP
- ✓ SNMP
- ✓ ICMP

2. Servicios Telefónicos Privado y Público.

El servicio contratado debe permitir la comunicación telefónica a nivel de anexos internos y públicos, de manera que todas las comunicaciones telefónicas institucionales sean cursadas por este servicio.

E.R. M

df ACO

K

2



Los servicios de Telefonía Fija deberán considerar la integración de los servicios de voz en un plan de numeración privado para las diferentes localidades que conforman la Subsecretaría. Se trata de que los aparatos telefónicos de estas entidades puedan comunicarse entre sí mediante cuatro dígitos (plan numérico actual de la Subsecretaría), como anexos internos, sin costo adicional por concepto de Servicio Local Medido ni Servicio de Larga Distancia.

La empresa debe considerar lo siguiente:

- ✓ Administrar centralizadamente los usuarios telefónicos.
- ✓ Administrar centralizadamente los dispositivos periféricos u otro que se mantengan en la solución.
- ✓ Mantener un plan de numeración único nacional cerrado. La Subsecretaría en el Edificio Ministerial posee una trama de numeración y en las regiones posee líneas telefónicas. La Compañía adjudicada deberá considerar realizar el trámite de portabilidad numérica en cada una de las líneas que actualmente se poseen.
- ✓ Monitorear el tráfico telefónico privado y público.
- ✓ Entregar informes de tarificación de la telefonía privada y pública.
- ✓ Acceso a red celular en forma integrada y que permita disminuir los cargos de acceso de los respectivos carriers.
- ✓ Para los usuarios considerados "Autoridades", se solicita un equipo IP de gama alta que posea como mínimo cámara y pantalla para facilitar la comunicación mediante videoconferencias punto a punto entre estos mismos equipos en la WAN ministerial, alta voz.
- ✓ Para los usuarios "Secretarías" y "Jefaturas" se solicita un equipo IP de gama media, que facilite las conferencias, discados rápidos a otros anexos, retención de llamadas, alta voz y una pantalla que permita ver el número o nombre de persona con quien se tiene comunicación.
- ✓ Para los usuarios "estándar" se solicita un equipo IP de gama media, que tenga sistema de alta voz y posea una pantalla que permita ver el número o nombre de persona con quien se tiene comunicación.
- ✓ Los equipos telefónicos deben ser PoE y tener switch para compartir el enlace para el PC del usuario de velocidad 10/100/1000 mbps.
- ✓ Es necesario que se posea una libreta corporativa de contactos accesible desde todos los teléfonos IP.
- ✓ Es necesario que la solución pueda encriptar las llamadas telefónicas de audio, con el objetivo de mitigar riesgos de seguridad.
- ✓ Por crecimiento natural, se solicita al menos un stock de teléfonos gama media para responder a necesidades inmediatas.

Para las dependencias del Edificio Ministerial y Oficinas regionales, la cantidad de equipos solicitados, separados por la tipología de usuarios, es la siguiente:

12.12.12
df
100

3



	Gabinete Ministro	Gabinete Subsecretario	Seremis	División Administrativa	Modernización	Prensa	Of. Partes	Totales
Autoridades	2	2	15	2	1	0	0	22
Secretarias	3	3	0	2	2	0	0	10
Jefes	4	9	0	12	6	1	1	33
Standard	0	0	139	35	21	5	5	205
								270

Es necesario para las oficinas menores (3) sean integrados al grupo de teléfonos IP, razón que se solicita para estas tres oficinas incluir un router que use como transporte Internet y con las medidas de seguridad necesaria para verlos como anexos de la Subsecretaría. Para ellos, se solicitan tres equipos de los standard no incluidos en el totalizado en la tabla resumen de anexos solicitados.

Para los agregados agrícolas en el extranjero (16), se solicitan de igual manera que las oficinas menores cuenten con teléfonos con un router para que mediante internet sean incluidos como anexo al sistema integral. Estos equipos no están incluidos en el totalizado de tabla resumen de anexos solicitados

Para teletrabajo, se solicitan al menos 4 equipos de stock del tipo standard con un router o similar para que sean reconocidos como anexos, para aquellos funcionarios que estén en terreno, o en otras oficinas.

Adicionalmente, Claro debe considerar que mediante las mismas líneas internas se tenga salida a la red telefónica pública (PSTN) y que exista una cantidad de minutos mensuales para el concepto de SLM.


Esta cantidad de minutos incluye las llamadas efectuadas por todos los aparatos telefónicos y líneas de las distintas localidades.

La propuesta económica aprobada incluye las siguientes tarifas:

- Paquete **SLM 10.000** minutos, valor mensual \$84.000, valor minuto \$8,40 y el valor del minuto adicional asciende a \$8,40.
- Paquete **LDN 2.700** minutos, todos los valores por localidad son estándar y corresponden a los siguientes: valor por minuto \$25, valor por minuto adicional \$25, valor del plan (paquete) \$67.500.

c) Otros Cargos:

Otros Cargos (valores)		LDN
Concepto		
Cargo por Establecimiento Llamada (\$/Llam)		\$ -
Cargo por Asistencia Operadora	Teléfono a Teléfono	\$
	Persona a Persona	\$
Cargo CTL Rural (\$/Min)	Horario Normal	\$
	Horario Reducido	\$
Cargo Isla de Pascua (\$/Min)	Horario Normal	\$
	Horario Reducido	\$
Cargo Facturación		\$

F.R. AS

 Ato

4


MoN (llamadas a celulares)

	Minutos En Paquete	[UF/mes]	Valor Minuto	Valor Minuto
LLAMADAS MOVIL	NA	NA	\$ 44,00	\$ 44,00

Considerar todos los valores más IVA.

Estos servicios deben permitir la comunicación telefónica desde los anexos telefónicos internos con la red telefónica pública Móvil nacional e internacional de manera de entregar un servicio integrado y con un plan de cargo de acceso y uso de la red móvil a través de Gateway tipo CeluLink, o a través de servicios de Claro.

3. Servicios de Monitoreo.

La empresa entrega un sistema centralizado que permite monitorear el tráfico y los servicios entregados dentro y fuera del presente contrato, de cada uno de los servicios, generando informes periódicos de comportamiento y tráfico de éstos.

El servicio de monitoreo y gestión de todos los servicios prestados por la Empresa de telecomunicaciones a la Subsecretaría, debe ser mediante un técnico por medio de un sistema remoto para horario hábil e inhábil.

4. Servicios de Soporte y Mantenimiento.

La empresa debe considerar todas las herramientas, recursos humanos y técnicos para asegurar los SLA comprometidos, como los tiempos de respuesta y reparaciones adecuadas al funcionamiento de la misma.

5. Aspectos Relativos al Diseño de la Solución.

• Red de Transporte.

Para dar solución a la interconectividad de la red corporativa, la empresa debe disponer de una plataforma de red de transporte nacional que permita entregar e integrar múltiples servicios en una única red.

La red debe ser IP Multiservicio y debe soportar como mínimo los siguientes servicios:

- ✓ Servicio de interconexión de redes
- ✓ Servicios Internet (correo electrónico, proxy de Web, ftp)
- ✓ Aplicaciones de Telefonía
- ✓ Videoconferencia IP
- ✓ Gestión integral y centralizada de la red.

F.d.
A.W.

5



6. Enlaces de Comunicaciones.

La solución contratada especifica claramente el ancho de banda que garantice una buena conectividad por localidad, en cada una de las dependencias de la Subsecretaría.

7. Equipamiento.

Todos los equipos otorgados por la empresa deben ser nuevos sin uso con sus correspondientes números seriales o id de productos visibles.

Los equipos deben tener soporte local del fabricante.

El equipamiento de comunicaciones debe permitir la conectividad de los enlaces mencionados anteriormente y deberá ser parte de los servicios prestados por la empresa.

El equipamiento de seguridad de los servicios prestados debe ser proporcionado y administrado por Claro.

Claro garantiza la provisión, programación e instalación del equipamiento, según fuera solicitado en las Bases de Licitación.

La mantención preventiva y correctiva de los equipos de comunicación, o de cualquier otro equipamiento asociado a la solución propuesta, será responsabilidad de la empresa.


La empresa debe considerar que los switch para telefonía IP sean con POE y el equipamiento telefónico pueda ser administrado para regular el consumo energético.

Los routers a utilizar para comunicación en cada una de las regiones deben tener sobrevivencia en caso de caída del enlace nacional.

8. Integración.

La solución contratada integra las tecnologías ya implementadas por la Subsecretaría de Agricultura y estas integraciones son:

- Sistema de videoconferencia Polycom. Se solicita que estos equipos puedan realizar comunicación de video con los teléfonos IP con video solicitados en esta licitación.
- Sistema de correo Gmail (Google Apps), razón que se solicita integración de la libreta corporativa cargada en Google Apps con la libreta del sistema de telefonía IP a implementar.

E.N.  ACO

6



- Diversos usuarios de la Subsecretaría tienen asignados equipos Smartphone y Tablets de variados fabricantes (Blackberry, Android, Iphone y Windows mobile), razón por la cual la empresa a través de su solución debe permitir cargar a estos dispositivos un "cliente de anexo telefónico" para dar continuidad mientras el usuario esté alejado físicamente de su anexo.

9. Calidad de los Servicios.

La empresa cuenta con técnicas de diferenciación de tráfico que permiten implementar políticas de calidad de servicio (QoS) en la red en especial para los servicios de Voz, video, videoconferencia, web, Telnet y FTP.

Adicionalmente, la empresa debe cuantificar y asegurar los parámetros de calidad de servicios necesarios para el correcto desempeño de las aplicaciones transportadas por la empresa.

10. Escalabilidad.

La escalabilidad y flexibilidad de la red es uno de los elementos más importantes, principalmente por posibles variaciones en la implementación de nuevos servicios, aplicaciones y cantidad de usuarios.

Los equipos otorgados por la empresa deben ser flexibles y tener la capacidad de crecimiento en memoria, interfaces, protocolos, tecnologías (ATM, FR, Ethernet y GigaEthernet), según corresponda.

11. Administración de la Red.

La administración de la red corresponde a un contacto único para los requerimientos y los compromisos, en los tiempos de respuesta solicitados (en función de la disponibilidad requerida).

12. Administración de Enlaces.

En relación a los servicios suministrados por la empresa se han definido las siguientes funciones de administración:

a) Interfaz entre Claro y la Subsecretaría de Agricultura.

Realizar la apertura de la Boleta de Reclamo y gestionar la atención de fallas informando a la Subsecretaría de Agricultura su estado de avance en la totalidad de los servicios entregados por la Empresa en dicho contrato u otro.

Recibir inquietudes, sugerencias u observaciones que el administrador de los servicios de la Subsecretaría de Agricultura tuviese con los servicios prestados por la empresa.



F.R. AS ALO

b) Mantención de la Información.

Mantener actualizada la base de información:

- ✓ Diagrama actualizado de la topología.
- ✓ Dispositivos de interconexión.
- ✓ Direccionamiento IP.

Mantener una base de datos con el resumen de los reportes estadísticos de fallas y los pasos realizados para su solución, disponibilidad lograda, etc.

Mantener información con las modificaciones que el servicio experimente, ya sea por motivos de instalación de nuevos servicios de la empresa o por modificaciones de éstos debido a fallas. Lo anterior, expresado en un informe de *capacity planning*.

c) Administración

Monitoreo de dispositivos de interconexión bajo plataforma de gestión.

Extracción de estadísticas en tiempo real de uso y/o errores.

Respaldo mensual de las configuraciones de los equipos de comunicaciones.

Administración del ancho de banda de los canales de transporte:

- ✓ Definición de políticas de tipo utilización.
- ✓ Proposición de mejoras en la utilización del ancho de banda.
- ✓ Proposición de estrategias de crecimiento.
- ✓ Proposición de modificación de topología de la red.
- ✓ Realizar diagnóstico de la red, identificando puntos propensos a fallas.

d) Herramientas de Administración.

Se requiere contar con una plataforma, como Centro de Administración Local, conectada en forma permanente al Centro de Administración de la empresa que permita visualizar en todo momento el estado de las conexiones y dispositivos de la red. La consola de la plataforma de administración del Site Central es necesaria que sea proyectada en un dashboard del área T.I. de la Subsecretaría de Agricultura.

e) Informes.

La empresa debe entregar reportes mensuales de los eventos ocurridos, indicando: número de reclamo, duración, causas, modificaciones.

- ✓ Uptime y Downtime de los enlaces.
- ✓ Síntomas y diagnósticos de errores.
- ✓ Puntos que generan mayor volumen de tráfico por tipo de servicio/protocolo.

E.R.
S
OK
Aco



Los informes deben ser generados en formato estándar accesibles por la Jefatura del Departamento T.I. vía página WEB segura. Además, la empresa debe contar con un respaldo de la información solicitada entregando un CD trimestral con dicha información.

f) Nivel de Servicio (SLA)

La empresa debe incorporar conceptos y mecanismos de calidad de servicio a usuarios finales, a través de un sistema que permita Registrar - Resolver - Asignar - controlar - Penalizar y Mejorar el tratamiento de eventos relacionados con la disponibilidad de los servicios a usuarios finales con el objeto de controlar y reducir costos al incorporar múltiples plataformas de apoyo al usuario final.

Estos **niveles de servicios** deben dar cuenta de los siguientes aspectos según corresponda:

- ✓ Calidad
- ✓ Disponibilidad
- ✓ Continuidad
- ✓ Integridad
- ✓ Cobertura
- ✓ Tiempos de respuesta
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Interoperabilidad
- ✓ Mantención
- ✓ Soporte

g) Ancho de Banda

Los anchos de banda comprometidos por la empresa son:

Nº	OFICINA	DIRECCIÓN	Principal BW	Respaldo BW
1	Subsecretaría de Agricultura	Teatinos 40	100 Mbps	100 Mbps
2	Seremi XV Región	Colombia 411	50 Mbps	2 Mbps
3	Seremi I Región	Orella 642	50 Mbps	2 Mbps
4	Seremi II Región	M.A Matta 1999	50 Mbps	2 Mbps
5	Seremi III Región	Chacabuco 546	50 Mbps	2 Mbps

F.R.  ACO



6	Seremi IV Región	Pedro Pablo Muñoz 200	50 Mbps	2 Mbps
7	Seremi V Región	Freire 765	50 Mbps	2 Mbps
8	Seremi VI región	Cuevas 480	50 Mbps	2 Mbps
9	Seremi VII región	Seis Norte 770	50 Mbps	2 Mbps
10	Seremi VIII región	Serrano 529, piso 3	50 Mbps	2 Mbps
11	Seremi IX Región	Bilbao 931, piso 2	50 Mbps	2 Mbps
12	Seremi XIV Región	Camilo Henríquez 103	50 Mbps	2 Mbps
13	Seremi X Región	Calle IX Región 480	50 Mbps	2 Mbps
14	Seremi XI Región	Ogana 1060	50 Mbps	2 Mbps
15	Seremi XII Región	Av. Bulnes 309	50 Mbps	2 Mbps
16	Seremi Región Metropolitana de Santiago	AV. Portales 3396, piso 2	50 Mbps	2 Mbps
17	Los Ángeles VIII Región	Caupolicán 410	2 Mbps	Sin Respaldo
18	Chillan VIII Región	Claudio Arrau 738	2 Mbps	Sin Respaldo
19	Osorno X Región	Juan Mackenna 851	2 Mbps	Sin Respaldo

h) Uptime.

Los servicios contratados deben contar como mínimo con los siguientes niveles de disponibilidad (uptime), para enlaces de datos:

Clase	Localidades	Disponibilidad Garantizada mensual
1	Edificio Central	99,8%
2	Secretarías Regionales	99,7%

Dichos niveles se medirán con la aplicación entregada por la empresa y convenida por ambas partes. Ante eventuales incumplimientos de los niveles acordados, la empresa será multada según está estipulado en el punto ("Multas en los servicios/Multas por Uptime").

F.R.  ALO



B) Instalación:

Se requiere que la totalidad de los servicios licitados entren en operación en régimen normal (no en marcha blanca) en un plazo máximo de 60 días hábiles a contar de la entrada en vigencia del contrato.

En el evento que por causas imputables a la empresa, no se cumpliera con los plazos señalados, se tendrá derecho a descontar de la renta mensual del contrato el valor del enlace retrasado hasta el momento de su implementación. En el caso de exceder el plazo de 30 días al comprometido, se conformará la causal de aplicación de las multas establecida en la cláusula séptima del presente contrato. Si aun así se extendiese el plazo en un máximo de 60 días corridos, se entenderá como un incumplimiento grave y por lo tanto, la Subsecretaría pondrá término anticipado al contrato.

La empresa debe entregar una descripción detallada del proceso de instalación y habilitación de cada servicio requerido, incluyendo Carta Gantt para estos fines.

C) Capacitación.

La empresa debe entregar y ejecutar un plan de capacitación técnica de los servicios, tecnologías y equipos involucrados en la solución propuesta. El objetivo es que el personal de la Subsecretaría sea capaz, al final del entrenamiento, a lo menos de configurar, administrar y mantener cada uno de los elementos que forman parte de la solución tecnológica de responsabilidad de la Subsecretaría y ser una contraparte válida para la empresa en la gestión y control de los servicios.

Se deberán capacitar al menos seis funcionarios de los departamentos T.I. y Administración para resolver problemas menores y/o configuración para poder mantener la continuidad operativa.

D) Procedimiento de Migración.

La empresa debe considerar que cualquier intervención en la red debe contemplar el mínimo impacto en los servicios. En este entendido, Claro ha presentado un plan de migración detallado con las fundamentaciones necesarias que aseguren una migración con el menor impacto en el servicio del usuario de la red.

La Empresa debe participar activamente en el proceso de "portabilidad numérica" en cada una de las regiones y nivel central. De igual manera, es necesario que la facturación sea abierta por cada región y departamentos para mantener separados cada uno de los centros de costos asociados.

Para los temas antes descritos, la Empresa debe minimizar al máximo los problemas de continuidad operativa. Para la operación de red de datos, el proceso para los usuarios debe ser transparente. Para el concepto de telefonía IP, debe existir un plan claro considerando portabilidad numérica, instalación de anexo o teléfono IP y su habilitación.

E.R. M
A.C.O.



E) Consideraciones Generales.

Se podrá aumentar los servicios objeto de la licitación por incorporación de nuevas tecnologías, nuevas instalaciones o mejoras de los servicios, lo cual deberá ser evaluado técnicamente y comercialmente por la empresa y según la disponibilidad y factibilidad que posea, otorgará dicho servicio previo acuerdo entre las partes. Dicha modificación deberá ser perfeccionada mediante la suscripción del instrumento correspondiente.

TERCERO: INICIO Y PLAZO DEL CONTRATO

El presente contrato se iniciará en la fecha en que la Subsecretaría comunique por escrito a la empresa la total tramitación del acto administrativo que lo aprueba.

El plazo del contrato será de cuarenta y ocho (48) meses contados desde la fecha mencionada en el párrafo precedente.

CUARTO: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

La empresa en este acto entrega a la Subsecretaría una garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, a fin de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del servicio contratado y el pago de las obligaciones laborales y sociales para con los trabajadores del contratante, según lo ordena la Ley N° 20.238.

Dicha garantía ha sido emitida por un monto equivalente al 10% del valor total del contrato (expresado en pesos chilenos), y extendida como irrevocable y pagadera a la vista, a nombre de la Subsecretaría de Agricultura, RUT: 61.301.000-9, con fecha de vencimiento igual a la fecha de término del contrato, más 60 días hábiles.

La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato podrá ser cobrada a favor de la Subsecretaría de Agricultura, cuando se incurra, por parte de la empresa en incumplimiento del contrato, o cuando ésta no ejecute conforme al contrato, su oferta y/o las Bases de licitación, las labores que le han sido encomendadas; o la empresa no corrija las observaciones formuladas por la Contraparte Técnica de la Subsecretaría.

La garantía de fiel cumplimiento será devuelta a la empresa una vez recibidos conformes la totalidad de los servicios prestados y vencida su vigencia, es decir, transcurridos 60 días hábiles desde el término del contrato.

QUINTO: FORMA DE PAGO

Facturación:

El pago se realizará mensualmente contra entrega de la respectiva factura por los servicios prestados, la que debe ser emitida a:

F.N.
M
AK
Aco

12



Razón Social : Subsecretaría del Ministerio de Agricultura
RUT : 61.301.000-9
Dirección : Teatinos N° 40, Santiago
Giro : Servicio Público

La factura será pagada en un plazo no superior a los 30 días corridos, contados desde su recepción conforme.

Junto a la factura, la empresa, debe acompañar los certificados que acrediten el cumplimiento del pago de las leyes sociales de sus trabajadores, así como un detalle de los precios de los servicios por cada punto de enlace y telefonía.

La(s) factura(s) debe(n) ser ingresada por Oficina de Partes de la Subsecretaría de Agricultura, ubicada en Teatinos N° 40, 1er. Piso, Santiago.

Responsable del pago:

El funcionario responsable del pago del servicio requerido, estará a cargo de don Rodrigo Beldano Calvo, encargado de Tesorería, correo electrónico Rodrigo.beldano@minagri.gob.cl. Fono 23935066, o quien la Jefatura del Departamento de Finanzas y Contabilidad designe.

Factoring:

En caso que la empresa ceda en factoring la factura asociada a esta contratación, éste deberá asegurarse de confirmar que la notificación del factoring llegue a la debida dirección antes mencionada, de tal forma que el pago sea realizado de acuerdo al contrato suscrito por el contratista.

Cabe señalar que el factoring no se hará efectivo en caso de existir obligaciones o multas pendientes.

Lo anterior de acuerdo a lo establecido en el Art. 75 del reglamento de la Ley N° 19.886 de Compras Públicas.

SEXTO: SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

La Subsecretaría de Agricultura ejercerá la supervisión integral del desarrollo del servicio contratado, en sus aspectos técnicos y administrativos, y designará una Contraparte Técnica para que la represente, la que estará integrada por un (1) funcionario de la misma Subsecretaría, pudiendo éste asesorarse por otros profesionales del mismo Servicio, toda vez que lo requiera.

Entre las funciones que tendrá la Contraparte Técnica, se mencionan y detallan las siguientes:


F.R. de ACO

13



- Supervisar, coordinar y fiscalizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en estas Bases, para el oportuno cumplimiento del contrato.
- Impartir instrucciones y solicitar requerimientos, destinados al buen cumplimiento del servicio contratado.
- Las demás que le encomiende el presente contrato.

La referida Contraparte tendrá acceso, en todo momento, a las tareas ejecutadas por la empresa, quien deberá facilitar el cumplimiento de dicha prerrogativa.

La misma Contraparte convocará a las reuniones que estime necesario sostener con la empresa o con determinados profesionales del equipo técnico de esta última. La empresa debe facilitar la oportuna asistencia y realización de dichas reuniones. Sin perjuicio de lo anterior, las reuniones mencionadas podrán realizarse, también, a requerimiento de la empresa.

Claro permitirá, en todo momento, el acceso de la Contraparte Técnica de la Subsecretaría a los trabajos en curso; a revisar y cerciorarse de los datos originales, programas, archivos computacionales, diseños u otros productos generados, como parte de la ejecución de la puesta en marcha del servicio y/o resultados parciales del mismo.

SÉPTIMO: MULTAS

A) Multas por implementación:

La Subsecretaría podrá aplicar una multa equivalente a cinco Unidades de Fomento, por cada día hábil de atraso en la implementación del sistema, la que se hará efectiva administrativamente, sin forma de juicio, pudiendo descontarse de cualquiera de los pagos pendientes.

Dicho descuento no afectará el impuesto que corresponda pagar o retener, en su caso.

Si los servicios mensuales presentaran fallas o incumplimientos en más de dos ocasiones al mes, la Subsecretaría se aplicará las multas que más adelante se detallan según la naturaleza de cada servicio prestado:

B) Multas por fallas o incumplimientos de servicios:

El sistema utilizado para establecer las multas que deban ser aplicadas a la empresa, funcionará de la siguiente forma:

- Por cada incumplimiento de los SLA establecidos, se evaluará mediante puntuación preestablecida a la empresa, dependiendo del nivel de incumplimiento.

F.R. N. ALO



- La empresa acumulará puntos de incumplimiento de acuerdo a las escalas establecidas a continuación en relación a los SLA medidos.
- La multa final, será aplicada en base al total de puntos que la empresa proveedora acumuló en el mes por localidad (nivel central (1) y dirección regional (15)).
- La medición de cada SLA comprende desde el primer día de cada mes, hasta el último del mismo.
- A continuación se muestra la multa que la empresa debe asumir según la cantidad de puntos que haya tenido:

Cantidad Puntos	Multa
Puntos < 1,2	10% Dcto.
1,2 ≤ Puntos < 1,5	15% Dcto.
1,5 ≤ Puntos < 2	20% Dcto.
2 ≤ Puntos < 3	30% Dcto.
3 ≤ Puntos < 5	40% Dcto.
5 ≤ Puntos < 7	60% Dcto.
7 ≤ Puntos < 9	85% Dcto.
9 ≤ Puntos < 15	100% Dcto.
15 ≤ Puntos < 20	200% Dcto.
20 ≤ Puntos	300% Dcto.

- Dichos descuentos son respecto al total mensual de los valores de los servicios contratados por localidad.
- El máximo de multa en un mes corresponderá al valor mensual de los servicios contratados.
- Ante multas mayores al 100% mensual, se aplicará el descuento a los meses inmediatamente posteriores.

Nota: Se excluirán los casos de fuerza mayor o fortuita acreditados y respaldados oportunamente.

Los servicios deben estar disponibles las 24 horas y los 365 días del año, sin límite de uso, a los precios que determine el contrato.

A continuación se especifica el sistema de asignación de puntos por parte de la Subsecretaría a la empresa ante eventuales incumplimientos en los niveles de los SLA acordados:

a) Uptime.

Si Claro no cumple con los niveles comprometidos en el SLA, dependiendo del nivel de su incumplimiento se le sumarán los puntos correspondientes. A continuación se muestran los niveles de incumplimiento para el uptime, según la clase especificada en el punto antes mencionado:

E.N. PS
AO



Los niveles indicados para cada clase son las cotas máximas; por ejemplo si el nivel está entre 99,7% y 99,5% (para la clase 1), se encontrará en el nivel 2 de incumplimiento. Para el nivel 6 se muestra la cota mínima, es decir si el uptime (U) es mayor a dicha cota, será considerado como de nivel 6.

Los puntos a aplicar para cada uno de los niveles, son los siguientes:

	Multa
Nivel 1	0,5 Pto.
Nivel 2	1 Pto.
Nivel 3	2 Ptos.
Nivel 4	2,5 Ptos.
Nivel 5	5 Ptos.
Nivel 6	10 Ptos.

Los puntos serán sumados a la cuenta que la empresa tenga para el mes en que incurrió con el incumplimiento. A final de mes, dependiendo de la suma de los puntos que la empresa tenga, se aplicarán las multas correspondientes.

b) Soporte y mantención.

Si Claro no cumple con los niveles comprometidos en el SLA de soporte y mantención, dependiendo del nivel de su incumplimiento se le aplicaran las multas correspondientes. A continuación se muestran los niveles de incumplimiento para la atención en horario hábil:

Incumplimiento	Horario hábil	
	Of. Central	Of. Regional
Nivel 1	15 < T < 30	15 < T < 30
Nivel 2	30 < T < 45	30 < T < 45
Nivel 3	45 < T < 60	45 < T < 60
Nivel 4	60 < T < 75	60 < T < 75
Nivel 5	75 < T	75 < T

Los niveles de incumplimiento para la atención en horario No- hábil son los siguientes:

Incumplimiento	Horario No-Hábil	
	Of. Central	Of. Regional
Nivel 1	30 < T < 45	30 < T < 45
Nivel 2	45 < T < 60	45 < T < 60
Nivel 3	60 < T < 75	60 < T < 75
Nivel 4	75 < T < 90	75 < T < 90
Nivel 5	90 < T	90 < T

F.R.M. *dk* ¹¹⁰



Las tablas anteriores muestran el tiempo (T), expresado en minutos, en que la empresa proveedora se demora en atender ante un requerimiento de problemas en la red por parte de la Subsecretaría de Agricultura. Este será el tiempo que se demoran los técnicos en llegar a la oficina respectiva.

Los puntos a aplicar para cada nivel de incumplimiento en la atención, son los siguientes:

Incumplimiento	Horario	
	Hábil	No - Hábil
Nivel 1	0,5 Pto.	0,3 Pto.
Nivel 2	1 Pto.	0,8 Pto.
Nivel 3	1,5 Ptos.	1,2 Ptos.
Nivel 4	2 Ptos.	1,8 Ptos.
Nivel 5	2,5 Ptos.	2,2 Ptos.

Dichos puntos se aplicarán por cada incumplimiento que la empresa incurra en los tiempos de atención del problema, y se irá acumulando a la cuenta de puntos que la empresa tenga para el mes del incumplimiento.

A continuación se presentan los niveles de incumplimiento para los tiempos de solución del problema:

Incumplimiento	Horario Hábil	
	Of. Central	Of. Regional
Nivel 1	$2 < T < 3$	$3 < T < 4.3$
Nivel 2	$3 < T < 4$	$4.3 < T < 5.2$
Nivel 3	$4 < T < 5$	$5.2 < T < 6.5$
Nivel 4	$5 < T < 6$	$6.5 < T < 7.8$
Nivel 5	$6 < T$	$7.8 < T$

Los niveles de incumplimiento para la solución en horario No- hábil son los siguientes:

Incumplimiento	Horario No-Hábil	
	Of. Central	Of. Regional
Nivel 1	$3 < T < 4.5$	$5 < T < 7$
Nivel 2	$4.5 < T < 6$	$7 < T < 9$
Nivel 3	$6 < T < 7.5$	$9 < T < 11$
Nivel 4	$7.5 < T < 9$	$11 < T < 13$
Nivel 5	$9 < T$	$13 < T$

E.A. de



Las tablas anteriores muestran el tiempo (T), expresado en horas, en que la empresa se demora en solucionar requerimiento de problema en la red por parte de la Subsecretaría de Agricultura. Este será el tiempo que se demoran los técnicos en dar la solución definitiva al problema.

Los puntos a aplicar para cada nivel de incumplimiento en la atención, son los siguientes:

Incumplimiento	Horario	
	Hábil	No - Hábil
Nivel 1	0,5 Pto.	0,3 Pto.
Nivel 2	1 Pto.	0,7 Pto.
Nivel 3	2 Ptos.	1,6 Ptos.
Nivel 4	3,5 Ptos.	2,9 Ptos.
Nivel 5	5 Ptos.	4,2 Ptos.

Dichos puntos se aplicarán por cada incumplimiento que la empresa incurra en los tiempos de solución del problema, y se irá acumulando a la cuenta de puntos que la empresa tenga para el mes del incumplimiento.

OCTAVO: TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

La Subsecretaría podrá poner término anticipado al contrato de acuerdo a las siguientes causales:

- Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
- Estado de notoria insolvencia del contratante, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con los trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.
- Cuando la empresa incurra en incumplimiento grave de las obligaciones contraídas en virtud del contrato, lo que establecieron las bases, sus anexos, consultas y aclaraciones, y si requerido para cumplirlas no lo hiciera dentro de los plazos que se le señale, sin perjuicio, además, de hacer efectiva la garantía y multas que procedieran. Se entenderá por incumplimiento grave lo siguiente: a) cuando la empresa presente un atraso de un 30% del plazo propuesto para la implementación del sistema; b) cuando de conformidad a lo establecido en la cláusula séptima del presente instrumento durante dos meses consecutivos alcance 10 o más puntos por mes o en un periodo de seis meses alcance o más puntos por mes o en un periodo de seis meses consecutivos alcance 10 o más puntos durante 3 meses;

E. R.
MP
110



- c) cuando el Uptime del servicio sea menor al 98,5 mensual en tres meses consecutivos.

En este caso, la Subsecretaría debe comunicar el término anticipado por escrito, fijándose un plazo de 30 días, contados desde la fecha de su recepción por parte de la empresa, para liquidar los saldos que se devenguen en favor del Fisco o abonar los gastos eventuales, siempre que éstos tengan directa relación con los servicios prestados, lo cual se acreditará mediante la presentación de las boletas o facturas correspondientes.

NOVENO: SUBCONTRATACIÓN

Claro podrá subcontratar, con terceros la prestación parcial de los servicios contratados hasta un 25% de la totalidad del contrato, siempre que ello sea informado por escrito a la Subsecretaría, con la debida antelación, esto es, con a lo menos 10 días hábiles anteriores a la fecha de subcontratación. La Subsecretaría se pronunciará por escrito, en orden a la aceptación o rechazo de la propuesta de subcontratación efectuada.

La empresa o persona subcontratista o sus socios o administradores, no pueden estar afectos a las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en el artículo 92, de conformidad con lo que se dispone en el numeral 2, del inciso segundo, del artículo 76, ambos del Reglamento de la Ley N° 19.886.

DÉCIMO: SOPORTE Y MANTENCIÓN

La mantención preventiva y correctiva de los sistemas de comunicaciones que conforman el servicio prestado, materia del presente contrato debe ser efectuado por la empresa. El costo de la mantención preventiva se encuentra incluido en el valor de renta mensual de la solución solicitada.

El servicio de atención a clientes, debe cumplirse de acuerdo al tipo 7*24, es decir siete días a la semana, 24 horas al día, los 365 días del año. La empresa debe contar con:

- Una plataforma de atención al cliente con números telefónicos de reclamos gratuitos.
- Personal calificado propio en todas las regiones para dar soporte de primer nivel.
- Personal calificado y certificado propio para dar soporte de nivel superior.

Los tiempos de respuesta y de reparación mínimos que los servicios de soporte de la empresa deben cumplir, se especifica a continuación:

F.A.
M
A.C.O.
dk



Edificio Ministerial		
	Horario Hábil	Horario No-Hábil
Tiempo Atención	0-15 minutos	0-30 minutos
Tiempo Solución	2 horas	3 horas

Secretarías Regionales		
	Horario Hábil	Horario No-Hábil
Tiempo Atención	0-15 minutos	0-30 minutos
Tiempo Solución	3 horas	5 horas

La empresa debe presentar los programas de mantención preventiva a los cuales someterá los servicios contratados. Este debe incluir un calendario con las fechas de mantención programadas, conforme a los requerimientos que sobre el particular indique el fabricante de los equipos.

Las mantenciones preventivas de los equipos que se incorporen se deben efectuar de preferencia, fuera del horario punta de trabajo, es decir en forma posterior a las 18:00 horas y antes de las 08:00 horas.

Plan de Contingencia

La empresa debe garantizar la disponibilidad de los servicios, llevando a cabo los mecanismos administrativos y procedimientos técnicos que serán activados ante posibles fallas o pérdida de los servicios, escalamientos administrativos y coordinación interna entre las diferentes áreas de la organización de Claro.

UNDÉCIMO: DECLARACIÓN

En este mismo acto y para los efectos de lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley N° 19.886, la Empresa viene en declarar bajo juramento que no se encuentra afecto a ninguna de las inhabilidades previstas en él, no teniendo entre sus socios a una o más personas que tengan la calidad de funcionarios directivos de la entidad licitante, ni que estén unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; ni constituir una sociedad de personas de las que aquéllos o éstas formen parte, ni una sociedad comandita por acciones o anónimas cerradas en la que aquéllos o éstas sean accionistas, ni una sociedad anónima abierta en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas. Como, asimismo, que no ha sido condenada por infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años.

E.I.T. MS ACO



Por último, declara y deja constancia que no ha sido condenado con la prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, conforme a lo establecido en el artículo 8 y siguientes, de la ley N°20.393 sobre responsabilidad penal de la personas jurídicas.

Asimismo, se deja constancia que revisado el Registro de "Empresas Condenadas Por Prácticas Antisindicales" que lleva la Dirección del Trabajo, la empresa no presenta condenas por prácticas antisindicales, dentro de los dos años anteriores.

DUODÉCIMO: PERSONERÍAS

Las personerías de los Representantes de la empresa, Señores Sergio Morales Contreras Cédula Nacional de Identidad N° 10.629.875-0 y Gianpaolo Peirano Bustos Cédula Nacional de Identidad N° 8.450.319-6, consta en Acta sesión extraordinaria de Directorio, de fecha 24 de septiembre de 2010, firmada ante Notario Público Titular de la Cuarta Notaría de Santiago.

La personería de don Alvaro Cruzat Ochagavía, para actuar en nombre de la Subsecretaría consta en el Decreto N°16 de 2010 del Ministerio de Agricultura.

DÉCIMO TERCERO: RÉGIMEN LEGAL Y JURISDICCIÓN

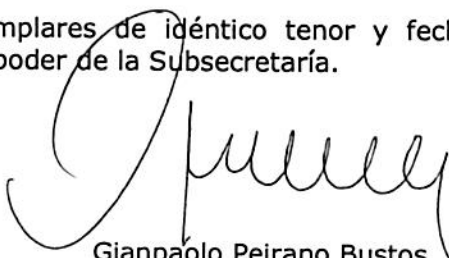
Para todos los efectos legales derivados del presente Contrato, las partes fijan su domicilio en Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia, sin perjuicio de las funciones que competen a la Contraloría General de la República.

DÉCIMO CUARTO: EJEMPLARES

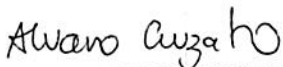
El presente contrato se extiende en tres ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando uno en poder de la empresa y dos en poder de la Subsecretaría.



Sergio Morales Contreras
Representante legal
Claro Servicios Empresariales S.A.



Gianpaolo Peirano Bustos
Representante legal
Claro Servicios Empresariales S.A.



Álvaro Cruzat Ochagavía
Subsecretario de Agricultura

