



LICITACIÓN PÚBLICA

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA COMO SERVICIO

BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES

JULIO 2022

ÍNDICE

A.	ASPECTOS RELACIONADOS CON LA LICITACIÓN	3
1.	IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE LICITACIÓN.....	3
2.	ALCANCE DEL PROCESO DE LICITACIÓN.....	3
3.	MODALIDAD DEL CONTRATO	3
3.1.	SERIE DE PRECIOS UNITARIOS	3
3.2.	GASTOS GENERALES Y UTILIDADES	4
4.	VALOR DE LAS BASES DE LICITACION.....	4
5.	REQUISITOS PARTICULARES PARA CONSORCIOS	4
6.	MONEDA DE LA OFERTA	5
7.	REUNIÓN INFORMATIVA.....	5
8.	PERIODO DE VALIDEZ DE LA OFERTA	5
9.	BOLETA DE GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.....	6
10.	ENTREGA Y RETIRO DE DOCUMENTOS VALORADOS.....	6
11.	CONTENIDO SOBRE N° 1: OFERTA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA	6
12.	CONTENIDO DE LA OFERTA ECONÓMICA	7
13.	EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LAS OFERTAS	7
14.	EVALUACIÓN ECONÓMICA	14
15.	ADJUDICACIÓN DE LA OFERTA.....	16
B.	ASPECTOS RELACIONADOS CON EL CONTRATO.....	16
16.	FIRMA DEL CONTRATO.....	16
17.	FORMA DE PAGO.....	16
18.	PLAZOS	16
19.	REAJUSTES.....	17
20.	GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.....	17
21.	MULTAS	17
22.	SEGUROS	25
23.	CONSIDERACIONES ESPECIALES	25
24.	NO APLICAN /SE MODIFICAN	26
ANEXO N°1 CONSIDERACIONES DE USO DE SESIÓN PORTAL DE COMPRAS SAP-ARIBA PARA PROVEEDORES.....		27

A. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA LICITACIÓN.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE LICITACIÓN

El Mandante de la presente cotización es la EMPRESA DE LOS FERROCARRILES DEL ESTADO, Rol Único Tributario N°61.216.000-7, domiciliado en Morandé 115 piso 6, comuna y ciudad de Santiago.

Las presentes Bases Administrativas Especiales (BAE), en conjunto con las Bases Administrativas Generales (BAG) y las Bases Técnicas, regirán los aspectos administrativos, económicos, técnicos y legales involucrados en la Licitación Pública denominada “**INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA COMO SERVICIO**”.

2. ALCANCE DEL PROCESO DE LICITACIÓN

EFE busca a través de la colaboración con un proveedor de servicios el proporcionar las condiciones óptimas que permitan la transferencia de información, la colaboración de forma segura, la disponibilidad y la continuidad de servicios TI. Se espera de parte del Oferente, que entregue servicios que permita suministrar la capacidad de cómputo necesaria, esto, en conjunto con todos los servicios que se requiera para garantizar la correcta operación de los servicios solicitados por EFE, logrando con ello garantizar la disponibilidad integridad y confidencialidad de la información.

Los requisitos específicos de este proceso de licitación se detallan en las Bases Técnicas y en las presentes Bases Administrativas Especiales.

3. MODALIDAD DEL CONTRATO

La modalidad del contrato será a Precio Unitario.

La modalidad del contrato será a Serie de Precios Unitarios, según se indica en el Formulario E-2, identificando la modalidad a la cual oferta, formulario que se encontrará disponible para cada proponente al momento de ingresar al evento en el Portal de Compras de EFE (SAP-ARIBA), expresado en Unidades de Fomento (UF).

3.1. SERIE DE PRECIOS UNITARIOS

El Proponente valorizará los servicios indicados en Formulario E-2 a Serie de Precios Unitarios, calculando el costo directo para cada una de las partidas contenidas en el Itemizado del Presupuesto, incluyendo los gastos generales, utilidades e imprevistos. La suma de estas valorizaciones constituirá el Presupuesto por Precios Unitarios. En estas partidas se pagarán las cantidades que efectivamente se realicen, que hayan sido autorizadas previamente a su ejecución por EFE.

El Proponente no podrá omitir ninguna de las partidas incluidas en el Itemizado del Formulario E-2, ni agregar otras, salvo exclusiva instrucción del Mandante, lo que será

comunicado vía circular aclaratoria a todos los proponentes. No ofertar alguna partida del itemizado del Formulario E-2, será causal de descalificación.

Las cantidades indicadas en el Formulario E-2 son referenciales, pudiendo ser las cantidades de las partidas reales a ejecutar mayores o menores a las allí indicadas. EFE queda eximido de obligatoriedad en ejecución de la totalidad de las partidas señaladas en dicho formulario.

El valor del contrato incluirá todos los impuestos que apliquen y que estén asociados a éste. El proponente deberá especificar claramente el tipo de documento de cobro, (boleta o factura con o sin IVA). Se deja constancia que el IVA para EFE constituye un costo, que será asumido por la proponente adjudicado.

3.2. GASTOS GENERALES Y UTILIDADES

Los Gastos Generales y Utilidades estarán incluidos en el costo directo para cada una de las partidas contenidas en el Itemizado del Presupuesto.

4. VALOR DE LAS BASES DE LICITACION

Las Bases de esta Licitación tendrán un costo total de **\$100.000 (cien mil pesos), IVA incluido**, y deberán ser adquiridas conforme se indica en el Cronograma de Licitación.

Pago e Inscripción Obligatoria: Se recibirán pagos a través de transferencia electrónica a la cuenta corriente N°00046375-02 del Banco de Chile, RUT N°61.216.000-7, a nombre de Empresa de los Ferrocarriles del Estado, enviando copia de la transacción y Formulario A2 (Compra de Bases de Licitación y de Intención de Participar) por correo electrónico a proveedores@efe.cl, facturacion@efe.cl y licitaciones@efe.cl, dentro del período de venta de bases definido en el cronograma de la licitación.

5. REQUISITOS PARTICULARES PARA CONSORCIOS

El porcentaje de participación del integrante minoritario en el Consorcio deberá ser como mínimo igual al 30% de la participación.

Cada Empresa podrá integrar sólo un (1) Consorcio y sólo podrá participar en la Licitación, en una de las dos condiciones, es decir, como Empresa o como integrante de un Consorcio, pero no en ambas.

Los consorcios participantes no podrán tener nombres comerciales iguales o semejantes al de Empresa de los Ferrocarriles del Estado, EFE, o de alguna de las empresas de EFE Trenes de Chile, entendiéndose por tales aquellos susceptibles de producir confusión con las empresas de EFE, ni cambiar con posterioridad su razón social en tal sentido. Del mismo modo, no podrán utilizar signos o logotipos que distinguen a alguna de las empresas de EFE Trenes de Chile.

El incumplimiento de este requisito por cualquiera de las Empresas que integren un Consorcio será motivo suficiente para el rechazo del Consorcio y de sus empresas integrantes.

6. MONEDA DE LA OFERTA

El precio total de la oferta será la suma indicada por el Proponente en el Formulario E-1 "Resumen de Oferta Económica", se encontrará disponible para cada proponente al momento de ingresar al evento en el portal de compras de EFE (SAP-ARIBA).

Los valores monetarios señalados en los documentos que forman parte de las Ofertas Técnicas y Económicas serán cotizados en Unidades de Fomento (UF) en cifras redondeadas a la centésima, aproximando los 5 milésimos a la centésima superior. La oferta deberá incluir todos los impuestos, tasas y derechos chilenos o extranjeros aplicables, los cuales deberán ser debidamente especificados en el análisis de costo unitario de cada precio. El precio del Contrato se expresará en Unidades de Fomento.

La oferta considerará la modalidad a Serie de Precios Unitarios, estando incluido en los valores el correspondiente gasto general y utilidad, pagándose sólo por los recursos empleados.

7. REUNIÓN INFORMATIVA

Los Proponentes que participen en esta Licitación, podrán asistir a una reunión informativa vía Plataforma Teams, de acuerdo al Cronograma de Licitación señalado en el **Anexo N°1 Cronograma**.

Los Oferentes deberán asistir a la actividad en un máximo de 1 (una) persona por empresa, salvo que, mediante Aclaración el Mandante establezca un número distinto. Debiendo confirmar su asistencia a través de la mensajería del sistema ARIBA, indicando el nombre del oferente y los representantes que asistirán.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, el Mandante podrá establecer otras modalidades para llevar a cabo dichas reuniones en el sentido que la concurrencia de los oferentes pueda efectuarse por vía remota y no presencial, lo que, en todo caso, será comunicado oportunamente a los oferentes.

Sólo podrán asistir a la reunión informativa, aquellos proponentes que hayan comprado bases y/o se encuentren registrados en el proceso de licitación.

8. PERIODO DE VALIDEZ DE LA OFERTA

Las Ofertas presentadas tendrán una vigencia mínima de 120 (ciento veinte) días corridos, contados a partir de la fecha de recepción de éstas.

Las demás condiciones sobre este punto se encuentran contenidas en las BAG.

9. BOLETA DE GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

La(s) boleta(s) de garantía debe(n) ser extendida(s) a nombre de Empresa de los Ferrocarriles del Estado, RUT 61.216.000-7.

El monto del(los) documento(s) de Garantía de Seriedad de la Oferta deberá(n) totalizar **200 UF (doscientos exactos Unidades de Fomento)**, con un plazo de vigencia de 120 **(ciento veinte)** días corridos, a partir de la fecha de Recepción de las Ofertas, establecida en el Cronograma de Licitación.

La glosa de la Garantía de Seriedad de la Oferta, deberá indicar claramente el nombre de la licitación y el concepto que garantiza; esto es "**Garantizar la Seriedad de la Oferta de la Licitación Pública INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA COMO SERVICIO**".

Además, en el caso de Boletas Bancarias de Garantías tomadas en Chile, pero por cuenta de un banco extranjero, la glosa deberá indicar expresamente que: "**El que la boleta sea emitida a nombre, por orden, por poder, en representación, bajo la responsabilidad o cualquier otra denominación equivalente, del banco XXX (extranjero), en ningún caso constituirá un impedimento o restricción para que el banco XXX (emisor), pague el monto establecido en el presente documento, a la sola presentación de éste por parte de Empresa de los Ferrocarriles del Estado, sin que requiera consulta o verificación alguna con el banco extranjero para proceder al pago. En ningún caso el cobro de esta boleta de garantía quedará sometido a la ratificación de un banco extranjero mandante o tomador o beneficiario**".

La(s) Garantía(s) de Seriedad de la Oferta deberá(n) ser entregada(s) conforme a lo establecido en el **Numeral 11** de las BAG.

10. ENTREGA Y RETIRO DE DOCUMENTOS VALORADOS

Para la entrega y retiro de un documento valorado, además de lo dispuesto en las Bases Administrativas Generales, el Proponente deberá completar y presentar en Oficina de Partes, el Formulario "*Custodia Documentos de Garantía Tesorería de EFE*" y/o "*Retiro Documento de Garantía*" según corresponda, disponibles en el portal de compras SAP ARIBA. Para el retiro de documento valorado, el Proponente debe exhibir la carta enviada por el Mandante, en que se le da aviso para retirar el respectivo documento.

11. CONTENIDO SOBRE N° 1: OFERTA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA

Dentro del **Sobre N°1 OFERTA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA**, el Proponente deberá adjuntar al portal de compras SAP Ariba, lo indicado en el **Numeral 15** de las Bases Administrativas Generales, los siguientes antecedentes técnicos, que deben ser incluidos en el Sobre N°1 Oferta Técnica y Administrativa:

- a. **Formulario T1 Experiencia Previa.**
- b. **Formulario T2 Organigrama.**
- c. **Formulario T3 Listado de Personal.**
- d. **Formulario T4 Curriculum Vitae.**
- e. **Formulario T5 HH Comprometidas.**

12. CONTENIDO DE LA OFERTA ECONÓMICA

Complementario a lo indicado en el **Numeral 13** de las Bases Administrativas Generales, el **Sobre N°2 “Oferta Económica”** deberá incluir en forma obligatoria los documentos que se indican a continuación:

- a) **Resumen de Oferta Económica (Formulario E-1)**, expresado en Unidades de Fomento, entregado en formato pdf firmado por el Representante Legal.
- b) **Presupuesto Detallado de la Oferta (Formulario E-2)** con indicación de Cantidades y Precios Unitarios (expresados con dos decimales), en Unidades de Fomento, de cada uno de los elementos que componen la oferta. El resultado de la multiplicación del precio unitario, por la cantidad de la partida, deberá expresarse con dos decimales, aproximando las cinco milésimas a la centésima superior. Ambos documentos deben ser entregados escaneados en formato pdf firmado el Representante Legal y editables en formato Excel.
En el caso de alguna partida que a su juicio estime que se ha omitido en el Presupuesto Detallado y debe considerarla en su oferta, esta partida deberá incluirla en alguno de los ítems que considere más similar a la partida omitida.

El Proponente debe declarar y describir brevemente las partidas omitidas que ha incluido en otras explícitas del Formulario; así también deberá indicar cuáles son las partidas del Itemizado en que se han incluido las primeras. Esta declaración se adjuntará en formato libre, inmediatamente a continuación del Itemizado.

13. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LAS OFERTAS

El Mandante verificará la suficiencia, veracidad y autenticidad de los documentos contenidos en la “*Oferta Técnica y Administrativa*”.

El Mandante, a través de una Comisión de Evaluación compuesta por profesionales del Mandante y/o terceros designados para el efecto, calificará las Ofertas Técnicas presentadas por los Proponentes.

13.1. Evaluación Financiera:

Los Proponentes deberán demostrar solvencia económica y una adecuada situación Financiera.

Los periodos a evaluar corresponden a los últimos tres (3) años de ejercicio contable anterior a la presentación de la Oferta, y si ésta ocurre posterior el mes de junio, el tercer año corresponderá a un pre-balance del año de presentación de ofertas.

EFE calificará la información financiera entregada por los Proponentes, solicitada en las presentes Bases, asignándole una calificación de acuerdo a un Análisis de Riesgo Financiero.

Los parámetros a evaluar se detallan a continuación:

A) Análisis de Riesgo Financiero:

A.1) Nivel de Riesgo Financiero

A continuación se detallan los aspectos financieros a evaluar, su descripción, puntaje mínimo para calificar y sus respectivas ponderaciones:

	Descripción	Puntaje Mínimo de Calificación	Puntos al Calificar
Capacidad Económica Patrimonial	Patrimonio / Monto Negocio Cuatrimestral	$\geq 0,6$	20
Ebitda	Valor Ebitda	Positivo	20
Potencial de Ventas	Ventas Anuales / Monto Negocio Cuatrimestral	$\geq 0,8$	25
Líquidez	Activo Circulante / Pasivo Circulante	$\geq 1,0$	20
Leverage	Pasivo Total / Patrimonio	$\leq 2,0$	15
TOTAL		≥ 60 Puntos	100

Premisas para la evaluación:

Se evaluarán 3 periodos anuales, con el siguiente peso para cada año:

- Último año (pre-balance o balance 2021) : 34%
- Año 2 (2020) : 33%
- Año 1 (2019) : 33%

Para Calificar el proveedor deberá cumplir con nota final mayor o igual a 60 puntos, en una escala de 0 a 100 puntos.

En caso de proveedores que se presenten en consorcio, se aplica lo siguiente:

- Responsabilidad Solidaria, calificando el proveedor mejor evaluado y

arrastrando a todo el consorcio.

- La calificación del proveedor mejor evaluado debe ser con nota final: mayor o igual a 60 puntos.
- La participación en el consorcio del proveedor que califica, debe ser al menos del 30%.

Adicionalmente, respecto a los antecedentes financieros solicitados, quedarán descalificadas las ofertas en las que se presente alguna de las situaciones siguientes:

- No cumple con los requisitos exigidos en las Bases de Licitación.
- Se comprueba falta de suficiencia, veracidad o autenticidad de los antecedentes suministrados.

A.2) Análisis de Propiedad:

Para el caso de empresas que sean filiales de matrices nacionales o extranjeras, el proponente podrá solicitar la modalidad de análisis de propiedad, señalando expresamente que desea acogerse a esta modalidad de evaluación, declarándolo en el Formulario F1 debidamente autorizado ante Notario y acompañando en el sobre N°1, toda la documentación financiera de su Matriz. Para efectos de la evaluación, la nota máxima de calificación a la que podrá optar el Proponente, si la Casa Matriz califica de acuerdo al riesgo financiero, será de 60 puntos.

En el caso de resultar adjudicado, y de haberse considerado los datos financieros de la casa Matriz, ésta a través de un representante legal debidamente facultado, deberá constituirse en responsable y codeudora solidaria, a través de una carta de patrocinio autorizada notarialmente, o apostillada, según corresponda. Dicha declaración deberá ser incluida dentro del plazo de entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, en caso de ser adjudicado, debiendo, además, comparecer en la suscripción del Contrato en su calidad de responsable y codeudora solidaria y acompañando los documentos que avalan la calidad del representante legal de la Matriz.

La no entrega de la carta de patrocinio, o la no comparecencia de la Matriz en la suscripción del Contrato, facultará a EFE para dejar la adjudicación sin efecto y hacer efectivas las garantías respectivas.

B) Normas comunes a la evaluación financiera.

EFE podrá solicitar a los Oferentes, hasta antes de la adjudicación, aclaraciones por errores de forma u omisiones y la entrega de cualquier antecedente o certificado que estime necesario, así como también, la actualización o la comprobación de cualquier información proporcionada, respecto de los documentos acompañados como "*antecedentes financieros*", de manera de evitar que alguno sea descalificado por aspectos formales. Los Oferentes deberán remitir dichas aclaraciones y/o antecedentes dentro del plazo que

indique la notificación. Las aclaraciones en ningún caso podrán alterar la equidad del proceso o la naturaleza original de las Ofertas.

Después de realizada la evaluación financiera y antes de la adjudicación, EFE podrá realizar una nueva evaluación financiera, si es que hubiere causas sobrevinientes y relevantes de dominio público que pudieren afectar la ejecución del Contrato.

13.2. Evaluación Técnica:

Las ofertas serán evaluadas asignándoles una calificación técnica denominada "NT", la cual se establecerá ponderando los siguientes aspectos:

- **Metodología de Trabajo 50%.**
- **Experiencia Equipo de Trabajo 25%.**
- **Experiencia Empresa 20%.**
- **Formalidad de la Oferta 5%**

Los criterios de evaluación para cada componente se encuentran resumidos en la siguiente tabla:

Las ofertas serán evaluadas sobre la base de una escala de notas 0 a 100 puntos en números enteros y considerará los criterios y puntajes que se establecerá ponderando los siguientes aspectos:

Los criterios de evaluación para cada componente se derivarán de la siguiente tabla:

PARAMETRO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS TÉCNICOS DE EVALUACIÓN (NT)	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	DESCRIPCIÓN DE LA FORMULA DE CÁLCULO	PONDERACIÓN (%)
NT1 - METODOLOGÍA DE TRABAJO 50%.	Grado de Comprensión del Requerimiento (GCR) 60%	<p>Evalúa la presentación y orden de la propuesta de acuerdo al grado de comprensión de la propuesta técnica del servicio laas y Cloud Publico solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad de la Plataforma - Calidad del servicio Propuesto 	<ul style="list-style-type: none"> -Oferente presenta su oferta a lo requerido en las bases de Licitación e incorpora mejoras: 100 puntos. -Oferente presenta su oferta lo requerido en las bases de Licitación, sin incorporar mejoras a las tareas solicitadas: 70 puntos. -Oferente presenta su oferta lo requerido en las bases de Licitación, pero no desarrolla correctamente una de las tareas establecidas en las Bases técnicas: 30 puntos. -Oferente no presenta en su oferta lo requerido en las bases de Licitación: 0 puntos. 	60%

	<p>Metodología (MT) 20%</p>	<p>Evalúa la pertinencia de las actividades para resolver el problema, considerando el grado de funcionalidad de la Metodología, el sustento técnico de la misma, el nivel de actualización y la suficiencia de los antecedentes básicos propuestos. "Es el cómo se hace". Para esto se analizará en detalle los antecedentes antes solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metodología a utilizar para desarrollar las distintas Etapas del servicio señalado en las Bases. - Metodología para controlar el cumplimiento de los Estándares de Servicio y de los Hitos señalados en las Bases. - Organigrama y las Funciones y Responsabilidades de cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo Ofertado. Participación de cada profesional, especialista y técnico en actividades en el servicio solicitado por el mandante. 	<ul style="list-style-type: none"> -Oferente demuestra completo conocimiento en el desarrollo de la metodología de trabajo de cada una de las tareas requeridas en las Bases técnicas, incorporando mejoras a una o más de las tareas solicitadas: 100 puntos. -Oferente demuestra completo conocimiento en el desarrollo de la metodología de trabajo de cada una de las tareas requeridas en las Bases técnicas, sin incorporar mejoras a las tareas solicitadas: 70 puntos. -Oferente demuestra conocimiento parcial en el desarrollo de la metodología de trabajo de cada una de las tareas requeridas en las Bases técnicas, al no desarrollar correctamente una de las tareas establecidas en las Bases técnicas: 30 puntos. -Oferente no presenta o demuestra conocimiento parcial del requerimiento, de acuerdo a los antecedentes enviados en su metodología de trabajo, al no desarrollar correctamente dos o más tareas establecidas en las Bases técnicas: 0 puntos. 	<p>20%</p>
	<p>Planificación (PL) 20%</p>	<p>Evalúa si la Carta Gantt ofertada es factible de (análisis de la logística para el desarrollo del servicio) y la compara con los plazos solicitados en las Bases Técnicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Oferente demuestra adecuada construcción del cronograma en forma detallada y mejora los plazos de la licitación: 100 puntos. -Oferente demuestra construcción del cronograma, que sea consistente con los plazos de la licitación: 70 puntos. -Oferente no demuestra construcción del cronograma, que sea consistente con los plazos de la licitación: 30 puntos. -Oferente no presenta la construcción de cronograma: 0 puntos. 	<p>20%</p>

<p>NT2 - EXPERIENCIA EQUIPO DE TRABAJO 25%</p>	<p>Calidad curricular de los profesionales ofertados (CC) 100%</p>	<p>Evalúa el cumplimiento del 100% del personal mínimo requerido, con títulos, perfil y experiencia solicitada, de acuerdo a lo entregado en la nómina del personal profesional.</p>	<p>-Si el profesional acredita certificado de título de la carrera solicitada en las Bases Técnicas y además acredita la experiencia profesional solicitada en las Bases Técnicas: 100 puntos. -Si el profesional acredita certificado de título de la carrera solicitada en las Bases Técnicas: 70 puntos. -Si el profesional acredita certificado de título para un profesional con una carrera afín a lo establecido en las Bases Técnicas: 30 puntos. -Si el profesional no acredita certificado de título de la carrera solicitada para dos o más profesionales de acuerdo a lo establecido en las Bases Técnicas: 0 puntos.</p>	<p>100%</p>
<p>NT3 - EXPERIENCIA DE LA EMPRESA 20%</p>	<p>Montos de servicios anteriores (MS) 50%</p>	<p>Se evalúa la experiencia del proponente en trabajos de envergadura similar en los últimos 10 años.</p>	<p>-El oferente acredita experiencia con contratos con costos de implementación superiores a UF 30.000 por total de proyectos: 100 puntos. -El oferente acredita experiencia de tres (3) a cuatro (4) proyectos de servicios de la materia cotizada y costos de implementación superiores a UF 25.000 por total de proyectos 70 puntos. -El oferente acredita experiencia con contratos con costos de implementación superiores a UF 20.000 por total de proyectos: 30 puntos. -El oferente no cuenta con experiencia o no acredita experiencia: 0 puntos.</p>	<p>50%</p>
	<p>Experiencia previa (EP) 50%</p>	<p>Se evalúa el listado de servicios prestados por el proponente para los servicios solicitados por el mandante.</p>	<p>-El oferente acredita experiencia con más de 15 (quince) contratos de servicios de la materia licitada: 100 puntos. -El oferente acredita experiencia con más de 10 (diez) contratos de servicios de la materia licitada: 70 puntos. -El oferente acredita experiencia con más de 8 (ocho) contratos de servicios de la materia licitada: 30 puntos. -El oferente no cuenta con experiencia o no acredita experiencia: 0 puntos.</p>	<p>50%</p>
<p>NT4 – FORMALIDAD DE LA OFERTA 5%</p>	<p>Presentación Formal de la oferta 100%</p>	<p>Se revisará el cumplimiento de los plazos para presentar la</p>	<p>El oferente presenta todos los antecedentes formales requeridos, conforme a lo</p>	<p>100%</p>

		<p>documentación formal requerida en las Bases de Licitación.</p> <p>De esta forma, una vez realizada la apertura electrónica de ofertas, la Comisión Evaluadora podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales detectados en el acto de apertura o en el posterior proceso de revisión de las ofertas y de los demás documentos solicitados, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a éstos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores. Asimismo, se podrá solicitar al oferente que subsane los errores meramente de transcripción u otros de naturaleza formal, que pueda contener la Garantía de Seriedad de la Oferta presentada.</p> <p>Además, la Comisión Evaluadora, permitirá la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación de ofertas. Para estos efectos, a los oferentes se les otorgará un plazo de hasta tres (3) días hábiles para que subsanen la omisión de las formalidades requeridas. Una vez transcurrido el plazo otorgado, respecto de aquel participante que no subsane las omisiones solicitadas, se rechazará sin más trámite su oferta, quedando descalificada del proceso de evaluación.</p>	<p>establecido en las Bases de Licitación, dentro del plazo para la presentación de la propuesta: 100 puntos.</p> <p>El oferente no presenta todos los antecedentes formales requeridos, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, pero lo subsana dentro del período establecido por el mandante: 0 puntos.</p>	
--	--	--	--	--

Para el cálculo de la Nota Técnica Final (NTF) se aplicará la siguiente fórmula:

$NTF = \text{Metodología de Trabajo} \times 0,50 + \text{Experiencia Equipo de Trabajo} \times 0,25 + \text{Experiencia de la Empresa} \times 0,20 + \text{Presentación de la oferta} \times 0,05$

Dónde NT1, NT2, NT3 y NT4: Notas promedio calculadas para cada parámetro.

La nota técnica del oferente “*NTF*” se redondeará con un decimal en caso de resultar fraccionaria.

La Comisión de Evaluación designada por la Empresa de Los Ferrocarriles del Estado, levantará un acta en donde se dejará constancia de los resultados del proceso de calificación de las ofertas técnicas, la que estará firmada por todos los integrantes de la comisión.

EFE estará facultada para solicitar antecedentes adicionales a los aprobados, en caso de que lo estime necesario, para aclarar dudas respecto de aquellos que hubieran sido efectivamente entregados como también para solicitar rectificaciones de parte de los proponentes por errores de forma u omisiones, de manera de evitar que alguno sea descalificado por aspectos formales en su oferta técnica o en la carpeta de documentos solicitados. El plazo para entregar antecedentes adicionales será de tres días hábiles.

La descalificación de algún Proponente es una facultad privativa de EFE y no dará derecho a reclamo ni indemnización de ninguna especie.

13.2.1 DESCALIFICACIONES

Quedarán descalificadas aquellas ofertas que:

- No cumplan con los requisitos exigidos en los documentos de Licitación.
- Se compruebe falta de suficiencia, veracidad o autenticidad de los antecedentes suministrados.
- Que la Nota Técnica Final “*NTF*” sea inferior a 60 puntos.
- La calificación del aspecto Certificaciones, sea igual a 0 puntos.
- Que la Oferta Técnica se presente con Exclusiones, Excepciones o Condicionantes, que se aparten de lo establecido en los Documentos de Cotización.

14. EVALUACIÓN ECONÓMICA

La propuesta se adjudicará al Proponente que habiendo calificado técnicamente, presente la oferta a precio unitario con menor precio para EFE, siendo el Formulario E-1 el determinante para la adjudicación del proceso. Sin perjuicio de lo anterior, EFE se reserva el derecho a aceptar o rechazar cualquier propuesta, o declarar desierta la Licitación y rechazar todas las propuestas sin expresión de causa, en cualquier momento, sin pago de ningún tipo de indemnización, sin que la aplicación de esta medida dé motivo a reclamación en contra de EFE.

Con todo, EFE se reserva el derecho de revisar las ofertas económicas, para verificar que las propuestas formuladas por los Oferentes sean concordantes en todas sus partes con el precio final ofertado, pudiendo recalificar aquellas que presenten errores de cálculo, aritméticos o de consistencia, que traigan aparejado un resultado final con apariencia de mejor oferta, pero que, calculado correctamente, tal calificación desaparezca.

En caso de que dos o más Proponentes obtengan el mismo valor en la oferta económica, se adjudicará al que haya sido mejor calificado técnicamente. En caso de persistir el empate, se escogerá aquella propuesta que haya obtenido un mayor puntaje, de acuerdo al criterio "*Metodología de Trabajo*". Si el empate aún persistiera, se decidirá de acuerdo al criterio "*Experiencia Equipo de Trabajo*", y de aún no resolverse se decidirá por el criterio "*Experiencia Empresa*". Si aplicados los criterios anteriores subsiste el empate, EFE podrá excepcionalmente, solicitar a los proponentes en cuestión, una nueva propuesta económica conforme a los formularios solicitados en el presente proceso de Licitación, la cual deberá ser ingresada a la plataforma SAP ARIBA. En este caso, será adjudicado el Proponente que presente la Oferta más económica en esta nueva instancia, decisión que no podrá ser reclamada por ninguno de los participantes y no dará lugar a indemnización o compensación de ninguna especie a favor de los Proponentes en el presente proceso de Licitación.

Una vez realizada la evaluación por parte de EFE y tomada la decisión de adjudicación, EFE comunicará a través de la plataforma ARIBA al Proponente seleccionado la adjudicación de la Licitación y/o del contrato.

El Proponente Adjudicado dispondrá de 10 días hábiles una vez recibida la comunicación de adjudicación para la constitución y entrega de Boletas de Garantía y Póliza de Seguro. Si el adjudicado no cumpliera con la entrega de los documentos en el plazo indicado, EFE podrá dejar sin efecto la adjudicación, y podrá adjudicar a otro de los Proponentes o llamar a un nuevo proceso de Licitación, o bien declarar desierto el actual proceso.

EFE no tendrá responsabilidad de ninguna especie frente a los Oferentes, ni frente a terceros, por eventuales perjuicios o reclamos en los casos en que se rechace una o todas las ofertas o se declare desierto el proceso de Licitación.

No se aceptará que, durante el período de revisión y evaluación de los antecedentes, los Proponentes presenten por sí mismos correcciones a los documentos entregados originalmente en su Propuesta. Se deja expresa constancia que la decisión que adopte EFE respecto a la asignación del Contrato será inapelable, pudiendo incluso declarar desierta la propuesta, sin expresión de causa.

La Comisión de Evaluación, podrá, sólo en el caso de errores de forma u omisiones, solicitar aclaraciones de parte de los proponentes, de manera de evitar que alguno sea descalificado por aspectos formales en su oferta técnica o económica o en la carpeta de documentos solicitados, resguardando el principio de igualdad de los oferentes. Se considerará que hay errores formales en la oferta económica, si es que hay inconsistencias aritméticas en el cálculo de los valores en los Formularios Económicos.

15. ADJUDICACIÓN DE LA OFERTA

La Comisión de Evaluación verificará que las Ofertas Económicas de los Proponentes se ajustan a lo exigido en las Bases de Licitación. La propuesta se adjudicará al Proponente que habiendo calificado técnicamente, obtenga la oferta más económica.

El resultado de la adjudicación será comunicado a todos los Proponentes cuyas Ofertas Económicas hayan sido abiertas.

Previo a la firma del Contrato, el Mandante se reserva el derecho de solicitar el cambio de los profesionales propuestos por el Proponente para la participación directa en el Contrato, sin que esto implique cobros por mayores gastos. En caso de no verificarse el referido cambio de profesionales, EFE podrá adjudicar la propuesta al proponente que habiendo calificado técnicamente, presente la segunda oferta más conveniente para EFE y así sucesivamente.

B. ASPECTOS RELACIONADOS CON EL CONTRATO.

16. FIRMA DEL CONTRATO

Sobre esta materia, aplica lo señalado en el **Numeral 23** de las BAG.

17. FORMA DE PAGO

El Mandante pagará los servicios de acuerdo con lo señalado en este artículo y conforme al procedimiento establecido en las Bases Administrativas Generales.

El pago de los servicios se efectuará por mes vencido, al término de los mismos mediante vale vista bancario o transferencia electrónica una vez aprobada la factura por parte del Mandante.

Junto con lo anterior, en cada Estado de Pago que el Contratista presente al Mandante, se deberá acompañar entre otros, la siguiente información adicional: informe mensual de las actividades realizadas durante.

18. PLAZOS

El Contrato tendrá una vigencia de 39 (treinta y nueve) meses, a contar de la fecha que se indique en el Acta de Inicio de Servicio. Cabe señalar, que los primeros 3 (tres) meses, corresponden a implementación y migración de servicios. Por lo cual, una vez concluida la etapa de implementación/ migración de servicios y aprobada ésta por EFE, comenzará el pago de los servicios objeto de esta contratación.

En este período, el proveedor adjudicado deberá dar cumplimiento cabal con la entrega de los servicios ofertados, en los plazos ofertados y en perfectas condiciones.

19. REAJUSTES

Los precios solo serán afectos a reajuste según a la variación de la moneda UF al día de facturación.

20. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de Adjudicación, el Proponente adjudicado, deberá presentar una Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato por un monto del 5% del valor total bruto del Contrato.

La glosa de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, deberá indicar claramente el nombre de la licitación y el concepto que garantiza; esto es ***“Garantiza el Fiel, exacto, oportuno y total Cumplimiento del Contrato Licitación Pública “INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA COMO SERVICIO”, y podrá ser hecha efectiva por Empresa de los Ferrocarriles del Estado a su sola presentación y sin restricciones para su cobro”***.

Además, en el caso de Boletas Bancarias de Garantías tomadas en Chile, pero por cuenta de un banco extranjero, la glosa deberá indicar expresamente que: ***“El que la boleta sea emitida a nombre, por orden, por poder, en representación, bajo la responsabilidad o cualquier otra denominación equivalente, del banco XXXX (extranjero), en ningún caso constituirá un impedimento o restricción para que el banco XXXX (emisor), pague el monto establecido en el presente documento, a la sola presentación de éste por parte de Empresa de los Ferrocarriles del Estado, sin que requiera consulta o verificación alguna con el banco extranjero para proceder al pago. En ningún caso, el cobro de esta boleta de garantía quedará sometido a la ratificación de un banco extranjero mandante o tomador o beneficiario”***.

Las condiciones de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, están establecidas en las Bases Administrativas Generales, **Numeral 26**.

21. MULTAS

El incumplimiento del Proponente Adjudicado en los plazos de migración de los servicios por causas atribuidas a su gestión podrá ser sancionado con una multa del 0,05% de monto total del contrato por cada día hábil de atraso con respecto al plan acordado entre las partes, el cual está establecido en el **Numeral 3.14** de las Bases Técnicas.

Por otra parte, por causas atribuibles a su gestión, el Proponente Adjudicado podrá ser multado por el incumplimiento de los siguientes niveles de servicio durante la duración del contrato:

Servicio	ID	Ítem	Descripción	Indicador comprometido mensual (Disponibilidad o tiempo)	Porcentaje de multa por incumplimiento de SLA mensual
Servicio de data center y Comunicaciones	SLI-24	Disponibilidad de Enlace interconexión Morandé a DC	- Disponibilidad mensual acumulada del servicio en base a horas mensuales 7x24 - En el cálculo no se incluyen mantenimientos aprobados por EFE. - El porcentaje de disponibilidad se mide por: (Tiempo total de disponibilidad en el mes - Tiempo total de indisponibilidad no planificada en el mes) / Tiempo total de disponibilidad de la plataforma en el mes * 100	99,98% (equivalente a 10 min. de indisponibilidad).	* < 99,98% pero => 99,95%, 10% costo del servicio. * < 99,95% pero => 99,0%, 30% costo del servicio. * < 99,0 %, 100% costo del servicio.
	SLI-25	Disponibilidad de Enlace interconexión Alameda a DC	- Disponibilidad mensual acumulada del servicio en base a horas mensuales 7x24 - En el cálculo no se incluyen mantenimientos aprobados por EFE. - El porcentaje de disponibilidad se mide por: (Tiempo total de disponibilidad en el mes - Tiempo total de indisponibilidad no planificada en el mes) / Tiempo total de disponibilidad de la plataforma en el mes * 100	99,98% (equivalente a 10 min. de indisponibilidad).	* < 99,98% pero => 99,95%, 10% costo del servicio. * < 99,95% pero => 99,0%, 30% costo del servicio. * < 99,0 %, 100% costo del servicio.
	SLI-01	Disponibilidad de Enlaces de Internet	- Disponibilidad mensual acumulada del servicio en base a horas mensuales 7x24 - En el cálculo no se incluyen mantenimientos aprobados por EFE. - El porcentaje de disponibilidad se mide por: (Tiempo total de disponibilidad en el mes - Tiempo total de indisponibilidad no planificada en el mes) / Tiempo total de disponibilidad de la plataforma en el mes * 100	99,98% (equivalente a 10 min. de indisponibilidad).	* < 99,98% pero => 99,95%, 10% costo del servicio. * < 99,95% pero => 99,0%, 30% costo del servicio. * < 99,0 %, 100% costo del servicio.

Servicio SAP	SLI-02	Disponibilidad servicio SAP, Servidores Productivos	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad mensual acumulada del servicio en base a horas mensuales 7x24 - En el cálculo no se incluyen mantenimientos aprobados por EFE. - El porcentaje de disponibilidad se mide por: (Tiempo total de disponibilidad en el mes - Tiempo total de indisponibilidad no planificada en el mes) / Tiempo total de disponibilidad de la plataforma en el mes * 100 	99,95% (equivalente a 22 min. de indisponibilidad)	<ul style="list-style-type: none"> * < 99,95% pero => 99,900%, 10% costo del servicio. * < 99,90% pero => 99,0%, 30% costo del servicio. * < 99 %, 100% costo del servicio.
	SLI-03	Disponibilidad servicio SAP servidores DES/QA/SANBOX	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad en base a horas mensuales definidas en contrato o requerimiento. - En el cálculo no se incluyen mantenimientos y aprobados por EFE. - El porcentaje de disponibilidad se mide por: (Tiempo total de disponibilidad en el mes - Tiempo total de indisponibilidad no planificada en el mes) / Tiempo total de disponibilidad en el mes * 100 	99,80% (equivalente a 86 min. de indisponibilidad)	<ul style="list-style-type: none"> * < 99,80% pero => 99,50%, 10% costo del servicio. * < 99,50% pero => 95,00%, 30% costo del servicio. * < 95,0 %, 100% costo del servicio.
	SLI-04	Tiempo Máximo de Respuesta transacciones SAP (tiempo promedio según Early Watch)	Tiempo promedio medido según informe mensual Early Watch Alert (EWA).	< 1 seg.	* Tiempo Promedio mensual > 1 seg, 4% facturación mensual
Servicios de Infraestructura Tecnológica (IaaS/PaaS)	SLI-05	Disponibilidad del servicio de hosting no SAP, para servidores de producción críticos.	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad mensual acumulada del servicio en base a horas mensuales 7x24 - En el cálculo no se incluyen mantenimientos aprobados por EFE. - El porcentaje de disponibilidad se mide por: (Tiempo total de disponibilidad en el mes - Tiempo total de indisponibilidad no planificada en el mes) / Tiempo total de disponibilidad de la plataforma en el mes * 100 	99,95% (equivalente a 22 min. de indisponibilidad)	<ul style="list-style-type: none"> * < 99,95% pero => 99,900%, 10% costo del servicio. * < 99,90% pero => 99,0%, 30% costo del servicio. * < 99 %, 100% costo del servicio.

	SLI-06	Disponibilidad Servidores Desarrollo/Pruebas (DES/QA).	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad en base a horas mensuales definidas en contrato o requerimiento. - En el cálculo no se incluyen mantenimientos y aprobados por EFE. - El porcentaje de disponibilidad se mide por: (Tiempo total de disponibilidad en el mes - Tiempo total de indisponibilidad no planificada en el mes) / Tiempo total de disponibilidad en el mes * 100 	99,80% (equivalente a 86 min. de indisponibilidad)	<ul style="list-style-type: none"> * < 99,80% pero => 99,50%, 10% costo del servicio. * < 99,50% pero => 95,00%, 30% costo del servicio. * < 95,0 %, 100% costo del servicio.
Almacenamiento y Recuperación	SLI-07	Disponibilidad del servicio de almacenamiento (storage)	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad mensual acumulada del servicio en base a horas mensuales 7x24 - En el cálculo no se incluyen mantenimientos aprobados por EFE. - El porcentaje de disponibilidad se mide por: (Tiempo total de disponibilidad en el mes - Tiempo total de indisponibilidad no planificada en el mes) / Tiempo total de disponibilidad de la plataforma en el mes * 100 	99,95% (equivalente a 22 min. de indisponibilidad)	<ul style="list-style-type: none"> * < 99,95% pero => 99,900%, 10% costo del servicio. * < 99,90% pero => 99,0%, 30% costo del servicio. * < 99 %, 100% costo del servicio.
	SLI-08	Ejecución de las actividades establecidas en políticas de respaldos.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de cada acto de ejecución de actividades establecidas en la política de respaldo. Las actividades establecidas por EFE, figuran en el Anexo 3 de las Bases Técnicas de Licitación. - El porcentaje se mide por: (Cantidad total de actividades realizadas - Cantidad de actividades fallidas) / Cantidad total de actividades realizadas * 100 	100,00%	* Diferencia entre porcentaje obtenido y el 100% corresponde al descuento aplicable al costo del servicio de storage.

	SLI-09	Calidad de los respaldos	<ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo a cada análisis que se efectúe al plan de pruebas de recuperación de respaldos o en caso de necesidad operacional. Medido de acuerdo al éxito (datos correctos disponibles) del procedimiento de recuperación de respaldo. - El porcentaje se mide por: $(\text{Cantidad total de datos a recuperar} - \text{Cantidad de datos erróneas detectados}) / \text{Cantidad total de datos a recuperar} * 100$ 	100,00%	* Diferencia entre porcentaje obtenido y el 100% corresponde al descuento aplicable al costo del servicio de storage.
	SLI-16	RTO (Recovery Time Objective)	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo objetivo que EFE requiere para la reanudación de sus servicios después de un desastre que implique restaurar un respaldo. 	4 hrs.	* Tiempo >4 hrs, 100% del servicio respaldo y recuperación mensual.
	SLI-17	RPO (Recovery Point Objective)	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo máximo establecido entre una copia de seguridad y otra. - El porcentaje de incumplimiento se mide por: $(\text{Cantidad total de copias de seguridad mensuales} - \text{Cantidad de copias de seguridad que exceden el tiempo máximo}) / \text{Cantidad total de copias de seguridad mensual} * 100$ 	1 min.	* Diferencia entre porcentaje obtenido y el 100% corresponde al descuento aplicable al costo del servicio de respaldo y recuperación.
Incidentes	SLI-12	Tiempo máximo de respuesta (mesa de ayuda)	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo hasta que el Proveedor responde ante una comunicación de EFE por una incidencia o requerimiento. - La medida se realiza revisando los registros del punto único de contacto. - Porcentaje de cumplimiento en base a horas mensuales 7x24. - El porcentaje de cumplimiento se mide por: $(\text{Cantidad total de comunicaciones mensuales} - \text{Cantidad de respuestas que exceden tiempo máximo}) / \text{Cantidad total de comunicaciones mensuales} * 100$ 	15 min	* Porcentaje de cumplimiento mensual de respuesta < 95%, 4% facturación mensual

	SLI-13	Tiempo máximo de resolución de incidencias críticas	<ul style="list-style-type: none"> - incidencias es cualquier evento que provoca un comportamiento errático, interrupción o pérdida de un servicio o sistema de EFE, sea este SAP o No SAP. - La medida se realiza revisando el sistema de ticket. - Porcentaje de cumplimiento en base a horas mensuales 7x24. - El porcentaje de cumplimiento se mide por: (Cantidad total de incidencias mensuales - Cantidad de incidencias resueltas que exceden tiempo máximo) / Cantidad total de incidencias mensuales * 100 	2 hrs	* Porcentaje de cumplimiento mensual de incidentes < 95%, 4% facturación mensual
	SLI-11	Cantidad máxima de incidencias de seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> - Incidencias asociadas a aspectos de seguridad, como vulnerabilidad de acceso física y lógica a los sistemas, datos y servidores de EFE, ataques volumétricos y otros. - En base a horas mensuales, en horario 7x24. 	0 eventos / Mes	* Por cada Incidente de seguridad, 10% servicio de seguridad
Requerimientos	SLI-14	Tiempo máximo para provisión o des provisión de capacidades (RAM, CPU, disco) de máquinas virtuales.	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicable a servidores virtuales en modalidad de hosting SAP y No SAP. - Solicitud aplicable de lunes a viernes en horario laboral (no incluye días festivos) durante mes medido. - La medida se realiza revisando el sistema de ticket. - El porcentaje de incumplimiento se mide por: (Cantidad total de solicitudes de provicion de capacidades en el mes - Cantidad solicitudes que exceden tiempo para provicionar capacidades) / Cantidad total de solicitudes de provicion de capacidades en el mes * 100 	4 hrs	* Diferencia entre porcentaje obtenido y el 100%, corresponde al descuento aplicable a la sumatoria de los servicios provisionados en el mes.

	SLI-15	Tiempo máximo para provisión de nuevas máquinas virtuales (MV).	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicable a servicio hosting SAP y No SAP - Solicitud aplicable de lunes a viernes en horario laboral (no incluye días festivos) durante mes medido. - La medida se realiza revisando el sistema de ticket. - El porcentaje de incumplimiento se mide por: (Cantidad total de solicitudes de provisión de MV en el mes - Cantidad solicitudes que exceden tiempo para provisionar MV) / Cantidad total de solicitudes de provisión de MV en el mes * 100 	8 hrs	* Diferencia entre porcentaje obtenido y el 100%, corresponde al descuento aplicable a la sumatoria de los servicio provisionados en el mes.
	SLI-18	Tiempo máximo para presentar propuesta de solución , para requerimientos No SAP.	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo hasta que el Proveedor entrega a EFE una propuesta de solución a un requerimiento relacionado con soporte No SAP. - Medido según sistema de ticket. - El porcentaje de cumplimiento se mide por: (Cantidad total de requerimientos mensuales no SAP - Cantidad de propuestas que exceden tiempo máximo) / Cantidad total de requerimientos mensuales no SAP * 100 	4 hrs	* Porcentaje de cumplimiento de las propuestas de solución <90%, 1% facturación mensual
	SLI-19	Tiempo máximo para presentar propuesta de solución , para requerimiento SAP Basis	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo hasta que el Proveedor entrega a EFE una propuesta de solución a un requerimiento relacionado con soporte SAP Basis. - Medido según sistema de ticket. - El porcentaje de cumplimiento se mide por: (Cantidad total de requerimientos SAP Basis mensuales - Cantidad de propuestas que exceden tiempo máximo) / Cantidad total de requerimientos SAP Basis mensuales * 100 	4 hrs	* Porcentaje de cumplimiento de las propuestas de solución <90%, 1% facturación mensual

	SLI-20	Cumplimiento en los plazos de implementación del requerimiento . (corresponde a entrega final y/o puesta en producción)	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo hasta que el Proveedor hace a EFE la entrega final y/o pone en servicio el requerimiento relacionado con soporte SAP Basis y No SAP. - Medido según sistema de ticket. - El porcentaje se mide por: (Cantidad total de requerimientos implementados - Cantidad de requerimientos implementados fuera de tiempo comprometido) / Cantidad total de requerimientos implementados * 100 	100%	* Porcentaje de cumplimiento de plazos < 100%, 4% facturación mensual
	SLI-21	Cumplimiento en el aprovisionamiento de recursos y/o servicios definidos en el catálogo de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicable solo a servicios definidos en el catálogo de servicio del proveedor. - Cumplimiento en tiempo y calidad. - Prevalece nivel de servicio requerido por EFE ante nivel de servicio definido en el catálogo de servicio - El porcentaje se mide por: (Cantidad total de aprovisionamientos requeridos - Cantidad de aprovisionamientos fuera de tiempo comprometido) / Cantidad total de aprovisionamientos requeridos * 100 	100%	* Porcentaje de cumplimiento de plazos < 100%, 4% facturación mensual
Indicadores de Gestion	SLI-10	Disponibilidad del servicio de monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad del servicio de monitoreo de los servicios e infraestructura contratados. - Disponibilidad mensual acumulada del servicio en base a horas mensuales 7x24 - En el cálculo no se incluyen mantenimientos aprobados por EFE. - El porcentaje de disponibilidad se mide por: (Tiempo total de disponibilidad en el mes - Tiempo total de indisponibilidad no planificada en el mes) / Tiempo total de disponibilidad de la plataforma en el mes * 100 	99,80% (equivalente a 86 min. de indisponibilidad)	<ul style="list-style-type: none"> * < 99,80% pero => 99,50%, 10% costo del servicio. * < 99,50% pero => 95,00%, 30% costo del servicio. * < 95,0 %, 100% costo del servicio.

	SLI-23	Cumplimiento en los Plazos de Hitos Definidos en Proyectos	Cumplimiento en los Plazos de Hitos definidos en los proyectos de Migración, transición y transición inversa. - Tiempo entre que el Proveedor recibe y entiende la solicitud (primera respuesta) y resuelve el requerimiento en el plazo estipulado en su propuesta de solución 100% aceptada por EFE. - En base a horas mensuales, en horario 7x24.	100%	* Diferencia entre porcentaje de avance obtenido en la fecha plazo comprometida y el 100%, corresponde al descuento aplicable al costo del proyecto.
Informes y Auditoria	SLI-22	Cumplimiento de Informe de Gestión	Informes entregados por el PROVEEDOR a EFE dentro de los 5 días establecidos como plazo.	5 días	* Porcentaje de cumplimiento de respuesta < 95%, 4% facturación mensual
	SAU-01	Respuesta a requerimientos de auditoria	- Tiempo entre que el Proveedor recibe y entiende la solicitud (primera respuesta) y resuelve el requerimiento en el plazo estipulado en su propuesta de solución 100% aceptada por EFE. - La medida debe realizarse revisando los registros del punto único de contacto y sistema de ticket. - En base horario 7x24	100%	* Porcentaje de cumplimiento de respuesta < 100%, 4% facturación mensual

Si el valor total acumulado de las multas excede del quince por ciento (15%) del valor mensual del contrato, ello facultará a EFE para terminar anticipadamente el presente contrato.

Los valores de las multas indicadas anteriormente, son aplicables siempre que el retardo no sea imputable a EFE Trenes de Chile.

22. SEGUROS

Este proceso no contempla ningún tipo de seguro.

23. CONSIDERACIONES ESPECIALES

Sin perjuicio a lo establecido en las presentes Bases Administrativas de Licitación, y con el fin de otorgar mayores opciones ante las restricciones adoptadas como consecuencia de las medidas sanitarias causada por el COVID-19, se establece que se aceptarán en la oferta documentos en copia simple (durante el periodo en que dichas medidas se encuentren vigentes), sin embargo, al momento de la firma del contrato el Proponente

Adjudicado deberá presentar los documentos solicitados en original y autorizados ante Notario, si así fue solicitado.

24. NO APLICAN /SE MODIFICAN

En esta Licitación no aplican los siguientes Numerales de las BAG:

- Numeral 35, denominado Seguros.
- Numeral 36, denominado Modalidad de los Servicios.
- Numeral 39, denominado Manejo de Residuos, Efluentes y Emisiones.
- Numeral 40, denominado Limpieza de los Recintos.

ANEXO N°1 CONSIDERACIONES DE USO DE SESIÓN PORTAL DE COMPRAS SAP-ARIBA PARA PROVEEDORES

1. Sesión finalizada por motivos de seguridad

En cada solicitud de inicio de sesión, las soluciones de ARIBA verifican que la dirección IP del emisor no haya cambiado de manera significativa desde la solicitud anterior. Los cambios en la dirección IP del emisor al enviar o recibir información pueden indicar un intento de secuestro de sesión.

Esta función actúa como una comprobación de seguridad que ofrece protección en caso de piratería informática y fraude informático, y sigue siendo estándar en todas las soluciones de ARIBA On-Demand.

Este problema se debe normalmente a una configuración de red que no es óptima en su ubicación, por ejemplo, puede ocurrir por configurar varios servidores proxy de internet con equilibrio de carga y distintas direcciones IP. Puede ser conveniente que le pregunte a su organización de IT sobre la configuración de redes. Esto también puede ocurrir cuando está fuera de la oficina y trabaja desde casa, cambia las redes o inicia sesión en su red privada virtual (VPN). ARIBA comprueba la dirección del protocolo de Internet (IP) de un usuario para todas las acciones que intenta realizar en el Portal de compras SAP-ARIBA (hacer clic en un botón, abrir un documento, aprobar un documento, etc.). Si la dirección IP no coincide con la dirección IP anterior, el sistema botará al usuario por motivos de seguridad. Normalmente, esto se produce cuando un usuario cambia de red o tiene una dirección IP dinámica (internet con equilibrio de carga).

ARIBA considera que una dirección IP es distinta de otra (en el contexto de la gestión de sesiones) si los primeros dos octetos no coinciden. Por ejemplo, 10.10.10.101 y 10.10.11.178 no hacen que expire la sesión, pero en el caso de 10.10.10.101 y 10.11.11.135 la sesión sí expira. En otras palabras, los dos primeros conjuntos de números dentro de la dirección IP deben ser iguales o ARIBA cierra la sesión.

2. Credenciales de inicio de sesión

El usuario de proveedor tiene la facultad de cambiar sus credenciales de acceso al sitio de proveedor del Portal de compras SAP-ARIBA desde la sección "Mi cuenta", es decir, modificar el nombre de usuario y/o contraseña con los cuales accede a su sesión de usuario. Recuerde utilizar el último nombre de usuario y contraseña guardados para su inicio de sesión.

Mi cuenta

* Indica un campo obligatorio

Información de cuenta

Nombre de usuario:* ⓘ

[Cambiar contraseña](#)

Dirección de correo electrónico:*

3. Doble inicio de sesión

El trabajar con su sesión iniciada en dos computadores, dos navegadores o dos pestañas de un mismo navegador al mismo tiempo puede generar un error al momento de estar editando contenido o navegando en el sitio de proveedor, este error puede finalizar su sesión actual. Se recomienda trabajar solo con un inicio de sesión a la vez.

4. Rechazo de puja u oferta

En el Portal de compras SAP-ARIBA la propuesta u oferta del proveedor recibe el nombre de puja, el motivo más común para que una puja u oferta sea rechazada es que ha intentado enviarla durante el cierre del periodo de puja.

Los siguientes motivos adicionales, en caso de estar configurados, podrían provocar el rechazo de una puja:

- Infracción de la regla de mejora
- Infracción de la regla de margen de protección
- Infracción de la regla de puja
- Infracción de la regla de valor tope
- Cambio del estado de evento mientras el evento está en curso
- Envío duplicado de una puja:

En este caso, recibirá un mensaje de error que indique No se permiten las pujas (oferta) duplicadas. Envío de una puja que no es idéntica a su puja anterior. Si esto ocurre, debe cambiar su puja antes de volver a enviarla.

5. ¿Qué versiones de navegador están certificadas para las soluciones de nube de SAP ARIBA?

Asegúrese de estar usando un navegador certificado para las soluciones en la nube de SAP ARIBA, vaya a <https://supplier.ariba.com> y haga clic en Navegadores y complementos compatibles en la parte inferior izquierda de la página para acceder a una lista de los navegadores compatibles actualmente.