



Aprueba Bases Administrativas y Técnicas de Propuesta Pública para el Servicio de mejoramiento de la plataforma del Call Center del Fonodrogas del Servicio Nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol, SENDA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 74

SANTIAGO, 15 NOV 2011

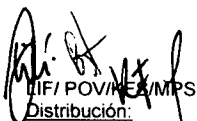
HOY SE RESOLVIO LO QUE SIGUE



VISTO: Lo previsto en los Artículos 9 y 24 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653 de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de Administración del Estado; en la Ley N° 20.481, Ley de Presupuestos para el sector público para el año 2011; en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N° 250, de Hacienda, de 2004 que estableció el Reglamento de la Ley individualizada precedentemente; en el Decreto Supremo N° 1.763, de Hacienda, de 2008, que modificó el Reglamento de la Ley N° 19.886 antes señalado; en la Ley N° 20.502 que crea el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y el Servicio Nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol, SENDA; en la Resolución N° 1.600, de 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón; y

CONSIDERANDO:

1.- Que entre otras, las facultades anteriormente entregadas al Ministerio del Interior y Seguridad Pública, para ser ejercidas a través de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional para el Control de Estupefacientes, CONACE, son actualmente ejercidas por el Servicio Nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol, en adelante indistintamente "SENDA" o "El Servicio", el cual entró en pleno ejercicio de sus funciones el 1° de octubre de 2011 conforme a lo dispuesto en el DFL N° 2-20.502, publicada en el Diario Oficial el 21 de febrero de 2011;


LIF/POV/EX/MPS
Distribución:

- 1.- División Jurídica SENDA
- 2.- División de Administración y Finanzas SENDA
- 3.- Oficina de Partes

S-6003

2.- Que el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a través de la Secretaría Ejecutiva de CONACE, implementó el servicio de orientación telefónica denominado "Fonodrogas", destinado a acoger, orientar y referir a personas con problemas originados por el consumo de drogas e informar sobre proyectos, programas e instituciones públicas y/o privadas relacionadas con la temática de drogas conforme a las necesidades de información de los distintos consultantes;

3.- Que continuando con la labor antes descrita, el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del consumo de drogas y alcohol, SENDA, ha resuelto continuar con la implementación del servicio de orientación telefónica Fonodrogas;

4.- Que atendido los nuevos requerimientos institucionales, particularmente la incorporación de la prevención y rehabilitación del consumo de alcohol y teniendo presente además que desde su implementación no se han efectuado mejoras a la plataforma de llamados del Fonodrogas, es que se hace necesario en la actualidad efectuarlas;

5.- Que, el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del consumo de drogas y alcohol, SENDA" cuenta con las disponibilidades presupuestarias para la realización del servicio requerido;

6.- Que el servicio que se requiere, no se encuentra dentro del catálogo de los servicios disponibles a través de convenio marco celebrados por la Dirección de Compras y Contratación Pública;

7.- Que, consecuentemente, dicha adquisición debe ser licitada en un proceso de propuesta pública, cuyas bases requieren de la expedición del correspondiente acto administrativo que las sancione, razón por la cual vengo en dictar la siguiente:

RESOLUCIÓN

ARTÍCULO PRIMERO: Apruébanse las Bases Administrativas y Técnicas fijadas por el Servicio Nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol, SENDA, en virtud de las cuales este Servicio Público convoca a diversos oferentes, sean personas naturales o jurídicas, a participar en un proceso de propuesta pública para la contratación del Servicio de mejoramiento de la plataforma del Call Center del Fonodrogas del Servicio Nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol, SENDA.

ARTÍCULO SEGUNDO: Las Bases que se aprueban por la presente Resolución son del tenor siguiente:

1. Del servicio requerido

SENDA requiere contratar el servicio de mejoramiento de la plataforma del Call Center del Fonodrogas.

2. Antecedentes

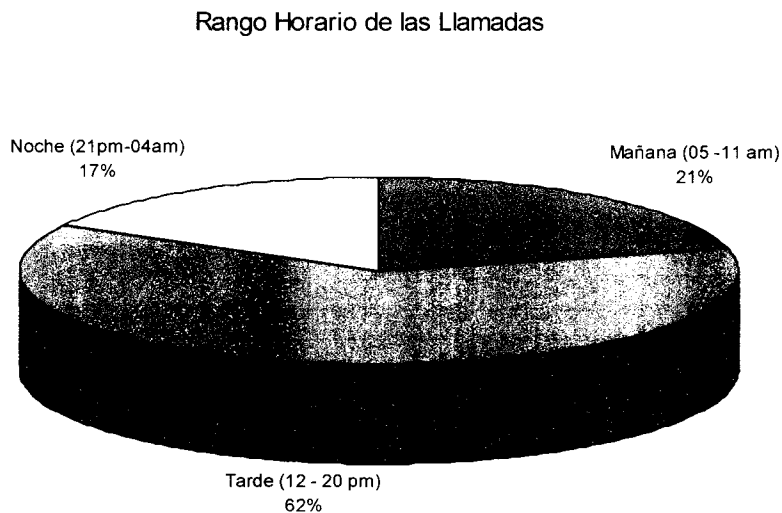
El actual sistema de llamados o central telefónica de SENDA funciona según las siguientes características:

A) Descripción General de la Distribución de las Llamadas entrantes.

Las llamadas cursadas del numero 188-800100800 ó a través del servicio 800 221818, desde celulares, ingresan por el enlace primario de SENDA, a través del numero 5100871 y son transferidos a 4 anexos. Si los consejeros no están disponibles, según procedimiento las llamadas son derivadas a los mensajes de ocupación. En la actualidad; existen 2 consejeros disponibles para contestar llamados simultáneos.

B) Respecto del Flujo de Llamados

El FONODROGAS de SENDA recibe un promedio mensual de 2.000 llamados; con la siguiente distribución media.



Para las especificaciones técnicas del servicio que se requiere y se licita mediante estas bases, los oferentes deberán remitirse al número 17 de éstas.

3. - Modalidad de la presente licitación

La adjudicación de la presente licitación será simple, vale decir, sólo podrá resultar adjudicado un oferente.

Asimismo, conforme al artículo 19bis del reglamento de la Ley N° 19.886, esta Licitación es para la compra de un servicio superior a 100 UTM e inferior a 1000 UTM.

4. Aspectos Administrativos

4.1. Antecedentes administrativos que deben presentar los oferentes

Para postular, las personas naturales o jurídicas, además de su propuesta, deberán presentar una declaración jurada simple, firmada por el oferente si es persona natural, o por su representante legal tratándose de personas jurídicas, de no estar afecto a ninguna de las inhabilidades indicadas en el artículo 4º inciso primero y sexto, de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

La declaración jurada precedentemente individualizada constituye el requisito administrativo que los distintos oferentes deben cumplir con presentar en la presente licitación. Por consiguiente, al verificarse la apertura técnica y antes de proceder a la evaluación de las ofertas se examinará el cumplimiento del mismo.

4.2. Presentación de los antecedentes administrativos

La Declaración Jurada a que se refiere el número 4.1 precedente, deberá ser ingresada como antecedente administrativo, digitalizada en formato pdf, al portal www.mercadopublico.cl en el ID que identifica esta licitación.

4.3. Falta u omisión de antecedentes administrativos

El oferente que no cumpla con acompañar la declaración jurada exigida en el número 4.1, en la forma prevista en el número 4.2, quedará, por ése solo hecho, fuera de la presente Licitación Pública.

5. Plazo de ejecución del servicio

El servicio encomendado deberá ser ejecutado, en su totalidad, en el plazo señalado por el oferente, el cual no podrá ser superior a 30 días corridos, contados desde la fecha de suscripción del respectivo convenio, sin perjuicio de la total tramitación del acto administrativo aprobatorio del mismo.

6. De las propuestas

6.1. Presentación de las propuestas

Las propuestas deberán ser ingresadas al portal www.mercadopublico.cl en el ID que identifica esta licitación dentro de los 11 días corridos contados desde la fecha de publicación de estas bases en el referido portal.

La encargada del presente proceso de licitación es doña Kharen Friz Salvo, cuyos datos de contacto son los siguientes:

Correo electrónico: kfriz@senda.gob.cl
Número de teléfono: (02) 5100800

6.2. Fecha de cierre de recepción de las ofertas.

La fecha de cierre de recepción de las ofertas será el día de vencimiento del plazo para la presentación de las mismas indicado en el número 6.1 precedente, el cual será informado en el portal www.mercadopublico.cl en el ID que identifica a la presente licitación, una vez publicadas las presentes bases en el referido portal.



6.3. Número de propuestas

Cada participante sólo podrá presentar una propuesta.

6.4. Plazo de validez de la propuesta

La oferta deberá tener una vigencia mínima de 60 días. La oferta cuyo período de validez sea menor que el requerido será rechazada por el Servicio.

6.5. Contenido de la propuesta

La propuesta respectiva estará formada por una propuesta técnica y una económica.

6.5.1. Propuesta Técnica

La propuesta técnica deberá ingresarse como archivo adjunto en el portal www.mercadopublico.cl en el ID que identifica esta licitación, bajo la denominación "Propuesta Técnica". La propuesta técnica deberá formularse en la forma y de acuerdo a los términos y requisitos establecidos en el número 6.5.2 y cumplir con todas y cada una de las especificaciones técnicas del servicio que se licita establecidas en el número 17 de las presentes Bases.

6.5.2. Contenido de la Propuesta Técnica

Los antecedentes mínimos que deberán contener las propuestas técnicas se especifican a continuación, sin dejar de considerar que para poder completar el puntaje se deberán abarcar todos los aspectos contenidos en los formularios de evaluación que se presentan en el número 8.4 de estas Bases.

a) Experiencia del oferente. El oferente deberá acreditar cual es su experiencia en la ejecución de servicios análogos al que por las presentes bases se licita.

b) Plazo de garantía del servicio requerido. El oferente deberá indicar en su propuesta cual es el plazo de garantía por la ejecución del servicio encomendado. El período mínimo de garantía debe ser de a lo menos 12 meses.

c) Plazo de ejecución del servicio requerido. El oferente deberá indicar en su propuesta técnica el plazo previsto para la ejecución íntegra del servicio encomendado. De conformidad con lo señalado en el número 5 de estas bases, la ejecución íntegra del servicio que se licita debe ser realizada en un plazo no mayor de 30 días corridos contados desde la fecha de suscripción del correspondiente convenio. Por consiguiente las ofertas que contengan un plazo superior a 30 días corridos, no serán objeto de evaluación y quedarán fuera del presente proceso de licitación pública.

d) Calidad de los productos y servicios. El oferente deberá entregar una descripción técnica de los insumos ofrecidos así como también una breve reseña del fabricante del software y hardware necesarios. Además deberá entregar un detalle de todas las actividades necesarias para configurar el equipamiento para prestar los servicios requeridos. Respecto a la asistencia y servicio post-venta, el oferente deberá en su oferta señalar un teléfono y correo electrónico de contacto, para resolver contingencias tanto en la implementación del servicio como en su ejecución. El número y correo antes señalado deben estar disponibles para

responder a cualquier emergencia que se verifique con ocasión de la prestación del servicio como respecto de los soportes físicos del mismo. Se espera también que este número de contacto responda a emergencias las que deben ser resueltas (o respondidas) en menos de 12 horas.

Todos los elementos indicados en las letras a), b), c) y d), precedentes, deberán ser presentados como archivo adjunto, a través del portal www.mercadopublico.cl en el ID que identifica la presente licitación en el referido portal, como se indica en el número 6.5.1 precedente.

6.5.3. Propuesta económica

La propuesta económica deberá presentarse a través del portal www.mercadopublico.cl como archivo adjunto, en el ID que identifica esta Licitación, el que deberá denominarse "Propuesta Económica".

La propuesta económica deberá estar expresada en moneda nacional, en valor neto, y no estar sometida a reajuste alguno.

Para la ejecución del servicio que por medio de las presentes bases se licita, SENDA ha dispuesto un monto máximo total de \$ 6.800.000 (seis millones ochocientos mil pesos), impuestos incluidos.

Las propuestas que contemplen un monto máximo total mayor a los \$ 6.800.000 señalados precedentemente, no serán objeto de evaluación y serán rechazadas por este Servicio.

6.6. Falta u omisión de propuesta

La propuesta es para todos los efectos de carácter indivisible. Por consiguiente y no obstante que para los efectos de su presentación y evaluación se ha separado en una propuesta técnica y otra económica, la falta de una u otra importará indistintamente la falta o no presentación de la propuesta en su totalidad.

6.6.1. Falta u omisión de propuesta técnica y de los elementos que ésta debe contener.

Los oferentes que no presenten propuesta técnica o que presentándola, ésta no cumpla con lo preceptuado en el número 6.5.2. de las presentes bases, quedarán por ese solo hecho fuera del presente proceso de licitación y por consiguiente sus propuestas no serán objeto de evaluación.

6.6.2. Falta u omisión de propuesta económica

Los oferentes que no presenten propuesta económica o bien presentándola, ésta no cumpla con lo expresamente señalado en el número 6.5.3. de las presentes bases, quedarán fuera de la presente licitación y no serán por consiguiente objeto de evaluación, aún cuando hubieren presentado su propuesta técnica.

7. Consultas, aclaraciones y respuestas a las Bases Administrativas y Técnicas.

7.1. Recepción de consultas y aclaraciones

Las consultas y aclaraciones acerca de lo dispuesto en estas bases se formularán al Servicio, dentro de los cuatro primeros días corridos, contados desde el día de la publicación de las presentes bases y sólo a través del Sistema de Información del portal www.mercadopublico.cl. Dichas consultas y aclaraciones serán puestas en conocimiento de todos los oferentes interesados a través del mismo portal, sin indicar el autor de las mismas.

7.2. Respuestas a las consultas y solicitudes de aclaración

La respuesta a todas las consultas se realizará a través del Sistema de Información del portal www.mercadopublico.cl al segundo día hábil siguiente al vencimiento del plazo señalado en el número 7.1 precedente.

Las respuestas serán parte integrante de las presentes bases.

8. Evaluación y adjudicación

El proceso de evaluación será interno y se realizará en dos etapas aplicándose en cada una de ellas una escala de notas de 1 a 7.

La primera etapa de evaluación de la propuesta técnica y la segunda etapa de evaluación de la propuesta económica, tendrán igual ponderación, esto es de un 50% cada una.

8.1. De la comisión evaluadora

La evaluación será realizada por una comisión integrada por tres miembros que serán designados por el Director Nacional del Servicio Nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol, SENDA.

8.2. Acta de Evaluación y adjudicación

De la evaluación realizada por la Comisión Evaluadora así como de su propuesta de adjudicación se levantará un acta, actuando en ella como ministro de fe un abogado de la dirección nacional de SENDA.

8.3. De la apertura técnica y económica

A las 09:00 horas del día hábil siguiente al cierre de recepción de las ofertas determinada de conformidad al número 6.2 de estas bases, se procederá a efectuar la apertura técnica de la licitación, debiéndose en esta oportunidad, de manera previa, examinar el cumplimiento del antecedente administrativo exigido en el número 4. de estas bases.

Por su parte, la apertura económica, se realizará el segundo día hábil siguiente a la fecha de la apertura técnica.

8.4. Evaluación de la Propuesta Técnica

En la primera etapa de evaluación, se evaluarán las propuestas técnicas, de acuerdo a los criterios y puntajes que a continuación se expresan:

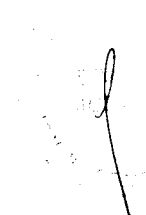


Tabla de evaluación

Criterio		Nota
a)Experiencia del oferente. en la prestación de servicios análogos al que por las presentes bases se licita (20%)	Oferente acredita más de 5 años de experiencia	7
	Oferente acredita entre 3 y 5 años de experiencia	5
	Oferente acredita más de 1 y hasta 3 años de experiencia	3
	Oferente acredita menos de 1 año de experiencia	1
b)Plazo de garantía ofertado.(20%)	El plazo de garantía es de más de 12 meses	7
	El plazo de garantía es de 12 meses	5
c)Plazo ofertado para la ejecución del servicio encomendado (30%)	La evaluación se realizará mediante la aplicación de una regla aritmética de 3, asignando la nota más alta al menor plazo ofertado	
d) Calidad de los productos y servicios (30%)	Oferente entrega detalles de productos, servicios y postventa	7
	Oferente entrega detalle de productos y servicios	5
	Oferente sólo entrega detalle de servicios	3
	Oferente sólo entrega detalle de productos	1

La suma resultante de las tres notas ponderadas obtenidas en cada uno de los criterios evaluados será la nota final de la propuesta técnica.

8.5. Evaluación de la propuesta económica

Únicamente serán evaluadas las ofertas económicas que no superen el monto máximo presupuestado por SENDA señalado en el número 6.5.3 de las presentes bases.

La propuesta económica se evaluará mediante la aplicación de una escala de notas de 1 a 7, mediante la aplicación de una regla aritmética de tres asignando la nota más alta a la propuesta de menor valor económico.

8.6. Errores u omisiones

Una vez realizada la apertura de las ofertas, el SENDA, podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios no les confieran una situación de privilegio respecto de los demás proponentes, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes si correspondiere, a través del portal www.mercadopublico.cl.

8.7. Aclaraciones a la propuesta

SENDA podrá pedir a los oferentes, después de la presentación de las propuestas, las aclaraciones que sean necesarias para una mejor comprensión y acreditación de los antecedentes presentados, siempre y cuando no se vulnere el principio de igualdad de los participantes. Las aclaraciones que formulen los oferentes pasarán a formar parte de los antecedentes del contrato respectivo. Además, se podrán requerir entrevistas personales con la totalidad o parte del equipo de trabajo propuesto por el oferente.

8.8 Nota Final

La nota final será la que resulte de la suma de las notas obtenidas en la evaluación técnica y económica, ponderadas de acuerdo a los porcentajes que se indican en el número 8 de estas bases (50% evaluación técnica; 50% evaluación económica).

El oferente que obtenga la más alta calificación será quien se adjudique la presente licitación.

8.9. Mecanismo para dirimir empates

En caso de verificarse un empate en la calificación final obtenida entre dos o más oferentes, se aplicarán los siguientes criterios para los efectos de dirimirlos, en el orden de prelación que a continuación se indica:

1.- Primeramente se resolverá el empate en favor de aquél oferente que hubiere obtenido la más alta calificación en la evaluación de la Propuesta Técnica, establecida en el número 8.4 de estas bases.

2.- Si luego de aplicar el criterio precedente se mantuviere el empate, se resolverá éste a favor de aquel oferente que hubiere obtenido la más alta calificación en el criterio denominado "plazo de ejecución ofertado para la ejecución del servicio encomendado", establecido en el número 8.4. de estas bases.

3.- Si luego de aplicar el criterio precedente se mantuviere el empate, se resolverá éste a favor de aquel oferente que hubiere obtenido la más alta calificación en el criterio denominado "plazo de garantía ofertado", establecido en el número 8.4 de estas bases.

4.- Finalmente, si pese a los mecanismos para dirimir empates aún existiera un empate entre dos o más oferentes, la Directora Nacional de SENDA resolverá fundadamente como se va a dirimir el empate.

8.10. De la adjudicación

La adjudicación de la propuesta se informará en un plazo no mayor a 20 días hábiles contados desde la fecha de cierre de recepción de las ofertas indicado en el portal www.mercadopublico.cl, de conformidad con lo dispuesto en el número 6.2. de estas bases, y siempre que el acto administrativo que adjudica la presente licitación se encuentre totalmente tramitado.

En caso que el proponente favorecido con la adjudicación no se encuentre inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración, ChileProveedores, deberá solicitar su inscripción en él dentro de los 5 días hábiles siguientes de informada la adjudicación a través del portal www.mercadopublico.cl.

8.11. Consultas a la adjudicación

En caso que los oferentes, una vez adjudicada la presente licitación pública, quieran aclarar aspectos de la evaluación o de la adjudicación, podrán comunicarse vía correo electrónico con la responsable de la presente licitación pública individualizada en el número 6.1 de estas bases. Las consultas efectuadas serán respondidas por correo electrónico al oferente que realiza la consulta y junto con ello, las preguntas y respuestas, serán publicadas como anexos, a través del portal www.mercadopublico.cl en el ID que identifica a la presente licitación.

9. Suscripción de contrato

SENDA suscribirá un contrato con el adjudicatario, el cual deberá ser aprobado a través del correspondiente acto administrativo.

El contrato se suscribirá dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha en que sea informada la adjudicación a través del portal www.mercadopublico.cl.

Si el adjudicatario no quisiera o no pudiera celebrar el correspondiente contrato, SENDA, está facultado para proceder a adjudicar al segundo proveedor mejor evaluado en el proceso de evaluación establecido en el número 9 y siguientes de las presentes bases. De igual forma se procederá si el oferente adjudicado no cumple con presentar la garantía de fiel cumplimiento exigida en el número 10 de estas bases.

El convenio comenzará su vigencia una vez que el acto administrativo que lo sancione se encuentre totalmente tramitado. Con todo, por razones de buen servicio, las prestaciones que se deriven para el adjudicatario del respectivo convenio podrán iniciar su ejecución a contar de la fecha de su suscripción; sin perjuicio que el Servicio sólo podrá realizar los pagos respectivos una vez que el correspondiente acto administrativo se encuentre totalmente tramitado.

El responsable del contrato es don Carlos Márquez A., cuyos datos de contacto son los siguientes:

Correo electrónico: cmarquez@senda.gob.cl
Número de teléfono: (02) 5100800

10. Garantía de fiel cumplimiento de contrato

El oferente a quien se adjudique la presente licitación deberá presentar una Garantía tomada por él, a nombre del Servicio Nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol, SENDA, RUT N° 61.980.170-9 para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones.

Este documento podrá consistir en:

- a) una Boleta de Garantía Bancaria, irrevocable, pagadera a la vista;
- b) un Certificado de Fianza irrevocable, pagadera a la vista;
- c) una Póliza de Seguro; o,
- d) un Vale Vista.

La Garantía por Fiel Cumplimiento deberá ser equivalente al 10% del valor total del monto del contrato (impuestos incluidos) y tener una vigencia mínima de 120 días corridos contados desde la fecha de suscripción del convenio respectivo.



La Garantía deberá señalar que está tomada como “**Garantía por Fiel Cumplimiento de Contrato**” e indicar el número de ID que identifica a la presente licitación a través del portal www.mercadopublico.cl .

Cualquiera sea la garantía, ésta deberá ser entregada al Servicio Nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol, SENDA, (Agustinas 1235, piso 6º, Santiago), al momento de la suscripción del respectivo convenio.

La no entrega del documento facultará al Servicio para revocar la adjudicación y adjudicar la presente licitación al segundo oferente menor evaluado de conformidad con el procedimiento de evaluación establecido en el número 8 de estas bases.

La garantía de fiel cumplimiento será restituida al adjudicatario dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su vencimiento, en las oficinas del SENDA, ubicadas en calle Agustinas N° 1235, 6º piso, en horario de oficina.

11. Condiciones administrativas del contrato

11.1. Reuniones con el adjudicatario y modalidad de coordinación

SENDA, se reserva el derecho de fijar, cuando lo estime conveniente, reuniones formales aclaratorias sobre el estado de avance del trabajo, aspectos logísticos y técnicos de la realización del trabajo, para lo cual se comunicará con la entidad seleccionada con un mínimo de 12 horas de anticipación.

11.2. Modificación del contrato

Si con posterioridad a la suscripción del convenio, el Servicio, estima necesario realizar modificaciones en sus requerimientos de servicio, las que por su magnitud representen un esfuerzo significativo para el adjudicatario, se evaluará y propondrá al mismo la eventual modificación del contrato, siempre sin alterar la naturaleza de su objeto.

La modificación de contrato será aprobada mediante el correspondiente acto administrativo.

11.3. Término anticipado del contrato

SENDA estará facultado para declarar administrativa y unilateralmente el término anticipado del contrato suscrito con el adjudicatario en los siguientes casos:

- a) Si el adjudicatario fuese declarado en quiebra o se encontrare en estado de manifiesta insolvencia, fuere solicitada su quiebra, o existiere un convenio judicial preventivo;
- b) Incumplimiento grave de sus obligaciones contractuales. Para estos efectos se entenderá por incumplimiento grave las siguientes circunstancias:
 - I. Si el servicio prestado por el adjudicatario no cumple con las especificaciones técnicas exigidas en las presentes Bases;
 - II. Cuando por un hecho imputable al adjudicatario se produzca una pérdida de la información almacenada en los sistemas computacionales,
 - III. Por faltas o retardos reiterados en la ejecución del servicio.

12. Modalidad de Pago

El servicio se pagará en un único pago, previa presentación y aprobación del respectivo servicio.

El pago antes referido será cursado contra presentación de la correspondiente factura, aprobación del respectivo servicio y siempre que el acto administrativo aprobatorio del respectivo contrato, en todos los casos, se encuentre totalmente tramitado, debiendo por tanto postergarse hasta dicha oportunidad.

13. Cesión de Contrato y Subcontratación

Bajo ninguna circunstancia podrá el adjudicatario ceder parcial o totalmente las obligaciones que emanan de la presente licitación pública ni subcontratar su ejecución total o parcial con un tercero.

14. Disponibilidad de bases

Las Bases Administrativas y Técnicas de la presente Licitación Pública, estarán a disposición de los interesados, en el sitio web www.mercadopublico.cl.

15. Fallas en la plataforma del portal

En caso de verificarse caídas o fallas de diversa naturaleza en la plataforma del portal www.mercadopublico.cl no imputables al Servicio Nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol, SENDA, deberá en este caso estarse a las nuevas fechas y horas que la encargada de la presente licitación individualizada en el número 6.1 de las presentes bases, determine.

16. Modificaciones a las bases

El Servicio podrá modificar las presentes Bases, ya sea por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por alguno de los oferentes, durante el proceso de presentación de propuestas, otorgando un plazo prudencial para que los oferentes puedan adecuar sus ofertas a los nuevos requerimientos.

Las modificaciones que se lleven a cabo serán informadas a través del Sitio Web www.mercadopublico.cl. Estas modificaciones se harán mediante el respectivo acto administrativo totalmente tramitado y formarán parte integrante de las bases.

17. Especificaciones técnicas

Para efectos de elaborar la propuesta técnica, se deberán considerar las siguientes especificaciones:

A.- JUSTIFICACIÓN

Debido a que el servicio de FONODROGAS de SENDA es uno de los instrumentos de contacto del Servicio más instalado en la Comunidad durante el 2011 se han desarrollado una serie de iniciativas que implican el aumento de su nivel de servicio.

Una de estas iniciativas dice relación con el mejoramiento de la plataforma que sustenta el servicio, habida consideración que hoy en día se requiere tener la capacidad de gestionar los llamados, de poder atender a un mayor número de llamadas entrantes y, a su vez, contar con información oportuna respecto de la eficacia del sistema.

En este contexto, se requiere la implementación de un Call Center (hardware y software) capaz de atender los requerimientos de los usuarios externos e internos del FONODROGAS de SENDA.

Dado que la naturaleza de los servicios no es propia del Servicio, es que se requiere externalizar la implementación a una empresa especializada.

B.- OBJETIVO

El objetivo del servicio que se licita es implementar un Hardware y un Software necesarios para mejorar el nivel de servicio del actual Call Center de FONODROGAS.

En concreto, se requiere que los nuevos hardware y software del servicio de Call Center puedan:

- Implementar un sistema flexible para la administración y enrutamiento de las llamadas telefónicas entrantes.
- Monitorear en tiempo real las llamadas entrantes “atendidas”, “en espera” y “no atendidas”
- Generar reportes de estadísticas de llamadas, para mejoramiento continuo.
- Generar habilidades y mejoras en la atención telefónica de los llamados.

C.- ACTIVIDADES Y REQUERIMIENTOS


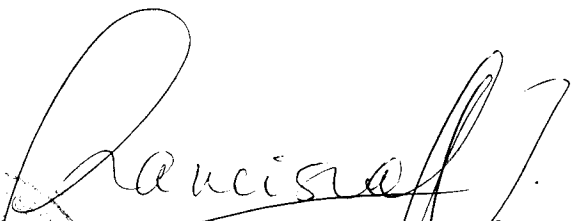
El Call Center que sustente el funcionamiento del FONODROGAS de SENDA debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- 1.Llevar estadísticas de los llamados atendidos, no atendidos, tiempos de conversación de la asistencia y tiempos de esperas.
- 2 .Facilidad y flexibilidad en la gestión de la distribución de las llamadas entrantes, es decir, que se pueda distribuir, derivar o almacenar las llamadas.
3. Tipificar los tipos de llamadas:
 - atendidas,
 - perdidas,
 - en espera,
 - tiempos de respuestas,
 - tiempos de conversación por consultor,
 - horarios de mayor concurrencia.
4. Identificar el tipo y clasificación de llamados (consultas generales, requerimientos de consejería, atención directa y personalizada del llamante).
5. Identificar mediante un código asignado, a cada uno de los consultores del FONODROGAS.
6. Que exista la opción de grabar automáticamente o bien cuando el consultor active la grabación, todas las conversaciones telefónicas verificadas de modo de permitir el análisis de la gestión y de la calidad del servicio entregado. .

7. Contar con un servicio de post-venta de manera tal que para cualquier falla o problema que se genere en el software o hardware proveído por el adjudicatario sea revisado por éste. Respecto a la asistencia y servicio post-venta, el oferente deberá en su oferta señalar un teléfono y correo electrónico de contacto, para resolver contingencias tanto en la implementación del servicio como en su ejecución. El número y correo antes señalado deben estar disponible para responder a cualquier emergencia que se verifique con ocasión de la prestación del servicio como respecto de los soportes físicos del mismo. Se espera también que este número de contacto responda a emergencias las que deben ser resueltas (o respondidas) en menos de 12 horas.

Las modificaciones que se lleven a cabo serán informadas a través del Sitio www.mercadopublico.cl y formarán parte integrante de las bases.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE y PUBLÍQUESE A TRAVÉS DEL PORTAL
www.mercadopublico.cl**



**FRANCISCA FLORENZANO VALDÉS
DIRECTORA NACIONAL (TP)
SERVICIO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y
REHABILITACIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS Y
ALCOHOL, SENDA**

