

Respuestas a Preguntas Realizadas por los Oferentes

N°	TELCO	REFERENCIA 1 DEL OFERENTE	REFERENCIA 2 DEL OFERENTE	PREGUNTA	RESPUESTA
1	Claro	1	2.4.4 Plan de Datos	"En caso de agotarse el plan de datos para un usuario, dicho usuario deberá estar habilitado para contratar por su cuenta bolsas de datos adicionales, fuera del contrato con la fundación y sin ningún costo adicional para integra" el requerimiento que hace la Fundación es con planes de navegación ilimitados, esto implica que el servicio no se corta, al llegar al umbral de tráfico la velocidad disminuye. Favor aclarar a que se refiere con que el usuario deberá estar habilitado para contratar bolsas de datos adicionales. Requieren planes controlados también???	Se hace la aclaración que no se deben considerar bolsas de Navegación, el suficiente que el usuario final (empleado de Fundación Integra) cuando complete su tráfico preestablecido por el plan, se mantenga la velocidad de estrangulación (limitada).
2	Claro	2	2.4.5. Cobertura y Disponibilidad de los servicios:	Con la información proporcionada por la Fundación (coordenadas), es posible determinar el tipo de Cobertura outdoor que existe en el lugar, sin embargo, no se puede determinar la calidad de la señal al interior de las dependencias de la Fundación, las que, dependiendo del tipo de edificación podría variar respecto a la cobertura en el exterior, considerando que no es posible conocer a priori la inversión que se debería hacer, es posible considerar un monto máximo a ser utilizado en la instalación de cobertura, con la finalidad de que el negocio sea viable.	Lo que se solicita es que al interior a las Oficinas Centrales, Oficinas Regionales y Oficinas Provinciales se disponga un nivel de señal que les permita utilizar los servicios de forma similar a si estuvieran "outdoor". Las oficinas están en ubicaciones centrales en ciudades importantes, y en la actualidad en dichas oficinas existen pocos puntos en los cuales se ha hecho necesario incorporar antenas Indoor omnidireccionales. En la actualidad existen instaladas en Casa Central y en su momento esto fue realizado a costo 0.
3	Claro			En relación a los plazos de instalación, es posible que estos sean más amplios??	El plazo solicitado es el esperado por Fundación Integra; sin embargo el proveedor podrá indicar otro plazo. Se hace notar que el cumplimiento del plazo de instalación es uno de los criterios considerados en la evaluación.

4	Claro	3.	2.4.6. Gestor Corporativo:	Es excluyente que el gestor corporativo no cuente con alguna de las funcionalidades requeridas como por ej: Clave de acceso para el o los Administradores de Fundación Integra, con comunicación segura (SSL), Obtener registros detallados de llamadas generadas en formato Excel, por usuario, Detallar los números de destino y tiempo de cada llamada. Estas funcionalidades estarán a partir del año 2015.	No es excluyente. El proponente debe indicar que funcionalidades puede y no puede cumplir, y en función de ello será evaluado.
5	Claro	4.		Es posible que informen el presupuesto mensual de que dispone la fundación para el servicio??	No es posible.
6	Claro	5.	Anexo 4	Favor aclarara que los valores deben ser expresados en \$ y no en UF, ya que existen las 2 unidades de valorización.	La oferta debe presentar todos sus precios en pesos. Se hace la aclaración que en los formularios N°1 y N°2 de presentación de precios, aparece incorrectamente la frase "Los precios están expresados en Unidades de Fomento", debiendo decir "Los precios están expresados en Pesos".
7	Claro	6.	Contrato	Observaciones al contrato.	
8	Claro		Claúsula VI	Por Periodo de Transición, se debe entender lo mismo que periodo para dar las facilidades al nuevo proveedor para otorgar los servicios a que se refiere la cláusula séptima? Si es así de debe corregir el plazo, puesto que allí se indica 90 días.	No. El periodo de transición se podrá abrir al término normal del contrato (con o sin renovación) y dura 60 días o más, según se pacte. El periodo de 90 días al que se alude en la cláusula séptima dice relación con el término anticipado del contrato. Cumplen más o menos con los mismos fines, pero su origen es diverso.
9	Claro		Claúsula VII	DE: Fundación Integra cancelará al proveedor A: Fundación Integra pagará al proveedor	Es correcto señalar "pagará".
10	Claro		Claúsula VII	La principal obligación de Integra y que constituye la contraprestación por el servicio otorgado es el pago del precio o renta, por tanto corresponde eliminar la frase marcada.	No. El párrafo dice relación con las otras obligaciones no principales de Integra; aquellas que le conminan a ponerse a disposición de su contraparte para permitirle cumplir con sus deberes (recibir los insumos del proveedor, visar las facturas en tiempo y forma, comunicarse con el proveedor, etc.)

11	Claro		Claúsula X	Incluir: "ni que correspondan a situaciones que constituyan caso fortuito o fuerza mayor en los términos del artículo 45 del Código Civil"	No es necesario. Lo dice la misma cláusula al final del N° 1 y está dispuesto en la ley.
12	Entel	Glosario y Definiciones	Bases Administrativas Generales Punto III "El Contrato"	Favor considerar que cuando se hace referencia al contrato que se suscribirá, considerar que serán dos, uno de suministro público de telefonía móvil y otro de arrendamiento de equipos.	Sólo existirá un contrato a suscribir donde se considere el suministro de equipos y la provisión del servicio. A este documento se agregará un Anexo Técnico que contenga las precisiones necesarias para ese fin.
13	Entel	Contrato	Bases Administrativas Generales Punto XI Párrafo 3°	Favor, en el entendido que los oferentes tienen procesos de validación interna que dependen de plazos variables, confirmar que el plazo de suscripción del contrato será determinado de mutuo acuerdo entre las partes.	Las Bases de Licitación consideran un plazo determinado para la suscripción del contrato contado desde la fecha de adjudicación.
14	Entel	Servicios de Comunicaciones de Voz y Datos a contratar	Bases Técnico-Económicas Punto 2.4.4 "Cobertura Nacional"	Teniendo en cuenta que actualmente no existe ninguna empresa en el mercado que sea capaz de asegurar que no exista un corte de servicio, por cualquier causa, favor aclarar a que se refiere con "el servicio de mantenerse operativo los 365 días del año".	Se refiere a que el servicio será utilizado durante los 365 días del año. No obstante la disponibilidad exigida es la que se indica en el punto 2.4.5.
15	Entel	Cobertura y Disponibilidad de los servicios	Bases Técnico-Económicas Punto 2.4.5 Párrafo 2°	Favor definir objetivamente el concepto "...buena calidad en todo lugar dentro de estos recintos".	Lo que se solicita es que al interior a las Oficinas Centrales, Oficinas Regionales y Oficinas Provinciales se disponga un nivel de señal que les permita utilizar los servicios de forma similar a si estuvieran "outdoor". Las oficinas están en ubicaciones centrales en ciudades importantes, y en la actualidad en dichas oficinas existen pocos puntos en los cuales se ha hecho necesario incorporar antenas Indoor omnidireccionales. En la actualidad existen instaladas en Casa Central y en su momento esto fue realizado a costo 0.
16	Entel	Cobertura	Bases Técnico-Económicas Punto 2.2	Considerar que es probable que no contemos con cobertura en todos los puntos incluidos en las bases. Favor aclarar que soluciones alternativas contempla la Fundación como solución a esta situación.	En los puntos que el proveedor adjudicado indique que no cuenta con cobertura, Integra podrá contratar algunas líneas celulares con otro proveedor que si cuente con cobertura en dichos puntos.

17	Entel	Cobertura Internacional	Bases Técnico-Económicas Punto 2.4.4 Párrafo 2°	Considerar que Entel factura los servicios de Roaming de datos y voz en una única factura (junto con los servicios de voz y datos nacionales) detallando claramente cada uno de ellos.	No hay problema en incorporar todos los servicios en una sola factura, siempre que se encuentre claramente identificado el servicio de roaming y la información de cargo (el Nro celular, la cantidad de minutos y datos, costo etc.).
18	Entel	Cobertura y disponibilidad de los servicios	Bases Técnico-Económicas Punto 2.4.5 Párrafo 2°	Para efectos de la oferta a presentar, favor tener en cuenta información de calidad de señal que Entel entregará en Anexos 1 y 2.	No es una pregunta. No obstante, toda información que el proponente entregue, aportará a una mejor comprensión de su oferta.
19	Entel	Servicio de Posventa usuarios VIP	Bases Técnico-Económicas Punto 3.5 Párrafo 3°	Entel cuenta con servicios de atención preferencial VIP para un máximo de 8 usuarios por cliente. ¿Es posible ajustar el número de usuarios VIP a lo indicado anteriormente?	El servicio solicitado para atención preferencial (VIP), debe ser para 33 personas. No obstante deberá remitirse a lo solicitado en las bases, que en lo esencial se traduce en un tiempo de respuesta para atención de requerimientos y reemplazo de equipos, menor que para los usuarios normales. Si el proveedor cuenta con un servicio especial, con mejores prestaciones, podrá ofrecerlo, siempre que ello no condicione su oferta o implique costos adicionales.
20	Entel	Suministro Inicial	Bases Técnico-Económicas Punto 4.2 Párrafo 3°	Favor considerar que el plazo de portación de líneas depende de factores y actividades que no son totalmente manejables por Entel. Esto podría retrasar la portabilidad.	El plazo exigido considera las actividades que son de responsabilidad del proveedor. En caso de haber retrasos por causas no atribuibles al proveedor, estas demoras serán descontados del plazo de ejecución.
21	Entel	SLAS a Comprometer	Bases Técnico-Económicas Puntos 1 al 5	Favor considerar que Entel presentará SLAs de acuerdo a sus políticas y procedimientos internos intentando cumplir y, en lo posible, mejorar los requerimientos de la Fundación.	No es una pregunta. Precisamente, lo que se solicita es cumplir o exceder los SLAs pedidos, y si ello no es factible, indicar cual es el SLA que se compromete.
22	Entel	Precios	Formularios 1 , 2 y 3	Favor considerar que Entel factura sus servicios en pesos.	La oferta debe presentar todos sus precios en pesos. Se hace la aclaración que en los formularios N°1 y N°2 de presentación de precios, aparece incorrectamente la frase "Los precios están expresados en Unidades de Fomento", debiendo decir "Los precios están expresados en Pesos".

23	Telefónica	1.		1. ¿Se considera plan de datos para todos los usuarios Normales?	Si
24	Telefónica	2.		2. ¿Los móviles tanto usuarios VIP y normales, deben tener todos los servicios de valor agregado (considere SMS, MMS)	Aunque se solicita que el equipo tenga las capacidades de envío de SMS y MMS, solo se solicita que el plan considere solo SMS.
25	Telefónica	3.		3. ¿Respecto al punto 2.4.4 de las bases de licitación cobertura internacional todos los móviles deben estar habilitados para la funcionalidad roaming, o se debe diferenciar por usuario VIP y normal?	La funcionalidad de Roaming Internacional debe estar disponible en todos los móviles, tanto VIP como normales, pero no debe estar habilitada. Su habilitación debe ser solicitada a pedido a través de la plataforma disponible por el oferente.
26	Telefónica	4.		4. Es condición obligatoria que considere minutos ilimitados entre móviles administrados por el gestor?	No es condición obligatoria el contar con trafico ilimitado entre usuarios de Integra. Se esta solicitando una bolsa global de minutos mensuales a todo destino (interno o externo), sin distinción.
27	Telefónica	5.		5. ¿Se puede considerar dentro de la evaluación del plan, evaluar una ejecutiva de atención VIP?	La evaluación de las ofertas se realizará de acuerdo con los criterios establecidos en las Bases de la Licitación. No obstante, los proveedores podrán complementar su oferta con las prestaciones que estimen convenientes.
28	Telefónica	6.		6. Respecto al punto 3.5 plataforma de atención ¿cuál es el medio por el cual se considera la notificación para la atención de solicitudes y/o problemas?	Se considera la notificación mediante la plataforma misma, mail o bien respuesta telefónica. El oferente debera describir en su oferta sus procedimientos y las funcionalidades ofrecidas por la plataforma
29	Telefónica	7.		7. Respecto al punto 5.4 de las bases de licitación SLA's a comprometer el servicio ¿se puede considerar entrega de equipos y/o SIM en sucursales en regiones para asegurar el cumplimiento del SLA 1 solicitado, 2 propuesto por el oferente?	Se puede considerar la entrega de equipos y/o SIM en las sucursales en regiones. Más aún, así esta considerado en la evaluación técnica. Por otra parte, el oferente podra proponer otras alternativas de SLA a comprometer, las que serán consideradas de acuerdo a su mérito.
30	Telefónica	8.		8. Para los equipos Apple no cuentan con norma SAE es factible ofertarlos de todas formas?	Si
31	Telefónica	9.		9. Para coberturas rurales se deben indicar en coordenadas para poder validar los sitios	Se encuentran en el anexo 2

32	Telefónica	10.		10. Para cobertura Urbanas se deben indicar en coordenadas para poder validar los sitios	Se encuentran en el anexo 1
33	Telefónica	11.		11. Plataforma web de supervisión y gestión del servicio no se puede ofrecer. Entendemos que se trata de un Opcional o un deseable?	Es un deseable, si existe y se ofrece, debe ser como parte del precio total de la solución, no como un "opcional".