



GOBIERNO REGIONAL  
DE LA ARAUCANÍA

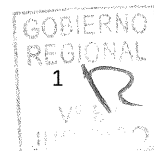
REF: Autoriza Contratación Directa del "SERVICIO DE ARRIENDO DE 17 MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA ARAUCANÍA", por la naturaleza de la negociación.

RESOLUCION EXENTA N° 014 /

TEMUCO, 04 ENE. 2016

**VISTOS:**

1. La Ley N° 20.882 publicada el 05.12.2015, que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el año 2016;
2. La Resolución Exenta N°001 (04.01.2016) de Gobierno Regional de La Araucanía, que aprueba desglose Presupuesto Programa 01 Gastos de Funcionamiento año 2016;
3. La Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios;
4. El D.S. 250 de 09.03.2004, Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y sus modificaciones posteriores;
5. La Resolución Exenta N° 3022 del 30 de octubre de 2015 que Autoriza Contratación Directa del "SERVICIO DE ARRIENDO DE 17 MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA ARAUCANÍA", por la naturaleza de la negociación;
6. La Resolución Exenta N° 3155 del 18 de noviembre de 2015 que Aprueba Términos de Referencia y Anexos para Intención de Compra de la contratación "ARRIENDO DE MULTIFUNCIONALES PARA EL GOBIERNO REGIONAL DE LA ARAUCANÍA", publicado el 27.11.2015 según Proceso de Gran Compra ID ID 25102;
7. La Resolución Exenta N° 3561 del 23 de diciembre de 2015 que Adjudica Intención de Compra de la contratación "ARRIENDO DE MULTIFUNCIONALES PARA EL GOBIERNO REGIONAL DE LA ARAUCANÍA" publicado el 27.11.2015 según ID 25102;
8. La Resolución Exenta N° 3563 del 23 de diciembre de 2015 que Modifica Res. Ex. N° 3561 del 23.12.2015 que Adjudica Intención de Compra de la contratación "ARRIENDO DE MULTIFUNCIONALES PARA EL GOBIERNO REGIONAL DE LA ARAUCANÍA";
9. El anexo N° 5 del proveedor adjudicado CANON CHILE S.A.;
10. El correo electrónico de fecha 28 de diciembre de 2015, de la empresa **CANON CHILE S.A.**, que comunica valores vigentes de oferta;
11. El correo electrónico de fecha 30 de diciembre de 2015, del Encargado de Informática del Gobierno Regional de La Araucanía, que indica valores promedios estimados por el servicio de fotocopiado;
12. Los Términos Técnicos de Referencias del "SERVICIO DE ARRIENDO DE 17 MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA ARAUCANÍA", definidos para la nueva contratación;
13. El Decreto Supremo N° **1130**, de fecha **25.08.2015**, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que nombra Intendente en la Región de la Araucanía a don **ANDRÉS JOUANNET VALDERRAMA**;
14. La Resolución Exenta N° 3529 de fecha 17.12.2015 del Gobierno Regional de La Araucanía, que complementa la Resolución Exenta 1960/2014 sobre delegación de facultades en materia de compras públicas;
15. Las facultades contempladas en la Ley N° 19.175 de 1992, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional;



16. La Resolución N° 1600 de 2008, de Contraloría General de la República;

**CONSIDERANDO:**

1. Que, de acuerdo a la Resolución Exenta 3022, indicada en VISTOS 5, el Gobierno Regional de La Araucanía suscribió mediante trato directo por la naturaleza de la negociación, con la empresa **CANON CHILE S.A.**, la prórroga del servicio de arriendo de 17 Máquinas Multifuncionales para impresión y fotocopiado con despacho de insumos al domicilio del Servicio, software centralizado de control, mantención preventiva y servicio técnico en la ciudad de Temuco, cuya vigencia es hasta el 31 de diciembre de 2015;
2. Que, dicho contrato se prorrogaba, mientras se realizaba un proceso de contratación mediante la modalidad de grandes compras, según lo indicado en el CONSIDERANDO 10 de la Resolución Exenta del VISTOS 5;
3. Que, dicho proceso de contratación, se llevó a cabo el 27.11.2015 con el ID 25102 según resolución del VISTOS 6, quedando adjudicada con fecha 23.12.2015, según resolución del VISTOS 7 y 8, toda vez que el proveedor participante cumplió con lo establecido en los términos de referencia de dicho proceso de adquisición;
4. Que, de acuerdo a lo estipulado en la Resolución Exenta 3561 del VISTOS N° 7 el proveedor adjudicado tendrá un plazo de 5 días hábiles para suscribir el Acuerdo Complementario de las 30 máquinas solicitadas, contados desde la fecha de la Resolución que adjudica y previa entrega de la Garantía de fiel, total y oportuno cumplimiento del Acuerdo Complementario, según lo indicado en el punto 10.7 de los términos de referencias aprobados según Resolución Exenta del VISTOS N° 6;
5. Que, de acuerdo a Resolución Exenta del VISTOS 7 la orden de compra será enviada al proveedor adjudicado, una vez que se encuentre totalmente tramitada la Resolución Exenta que aprueba el acuerdo complementario respectivo y deberá ser aceptada dentro del plazo de 48 horas;
6. Que, de acuerdo al anexo N° 5 del VISTOS 9, el proveedor adjudicado del proceso de Grandes Compras ID 25102, **CANON CHILE S.A.** indica que el plazo de instalación es de 15 días corridos, a partir de la fecha de aceptación de la orden de compra y contempla la habilitación y puesta en marcha de los equipos multifuncionales en los equipos computacionales y software centralizado;
7. Que, de acuerdo a los plazos considerando indicados en los CONSIDERANDO 4, 5 y 6 anteriores, no es posible contar al 01 de enero de 2016 con las nuevas máquinas multifuncionales para el suministro del servicio requerido;
8. Que, el servicio de arriendo de Máquinas Multifuncionales para impresión y fotocopiado requerido, es indispensable para el normal funcionamiento de las actividades del Gobierno Regional de La Araucanía y no puede ser interrumpido;
9. Que, es necesario contar con un servicio en iguales condiciones a las contratadas mientras dure el nuevo proceso de contratación y estén totalmente operativas las nuevas máquinas contratadas;
10. Que, de acuerdo al correo electrónico del VISTOS 10, la empresa **CANON CHILE S.A.** informa que mantendrá los siguientes valores según el tipo de máquina y cobrará sólo lo real fotocopiado, de acuerdo al siguiente detalle:

Modelo	N° Maquinas	Meses	Costo Variable Neto Valor Hoja USD
IR1024 IF Multi B/N	9	1	0,0142
LBP7750 CDN Color	3	1	0,1
IR-3230	5	1	0,010



11. Que, la empresa **CANON CHILE S.A., RUT 96.716.060-1**, con domicilio en Miraflores 383 Piso 9, Torre Centenario, de la ciudad de Santiago, cumple con los términos técnicos de referencias, adjuntos a la presente Resolución Exenta;
12. Que, según correo electrónico del VISTOS 11 el Encargado de Informática de este Gobierno Regional, informa sobre el consumo de fotocopiado mensual aproximado para el mes de enero de 2016, el cual asciende a la suma total aproximada de \$1.610.650.- (un millón seiscientos diez mil seiscientos cincuenta pesos) IVA incluido, de acuerdo al siguiente detalle:

Modelo	N° Maquinas	Meses	Costo Variable Neto Valor Hoja USD	Consumo Mensual Promedio x Hoja	Valor Neto por Máquinas
IR1024 IF Multi B/N	9	1	0,0142	4273	546
LBP7750 CDN Color	3	1	0,1	3028	908
IR-3230	5	1	0,010	9180	459
	17			Total USD	1.913
				IVA USD	364
				Total USD	2.277
			Valor dólar al 30/12/2015	707,34	1.610.650
			<b>Valor total</b>		<b>\$ 1.610.650</b>

13. Que existen las disponibilidades presupuestarias y la necesidad de contar con el Servicio respectivo;
14. Que, en consideración a lo anterior, se hace necesario prorrogar el contrato "SERVICIO DE ARRIENDO DE 17 MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA ARAUCANIA" con CANON CHILE S.A., a partir del 1 de enero de 2016 y hasta la total tramitación de la orden de compra y de la fecha del Acta que detalla que toda las máquinas multifuncionales, del nuevo proceso de contratación, estén instaladas y correctamente funcionando en las diferentes dependencias del Gobierno Regional de La Araucanía, plazo estimado que no debería ser superior a 1 mes, es decir hasta el 31/01/2016, fecha inclusive;
15. Que, en atención a lo antes expuesto y a lo dispuesto en el artículo 8 letra g) de la Ley N° 19.886 del VISTOS 3 anterior, y en el artículo 10 número 7, letra a), del D.S. 250, del VISTOS 4 anterior, procede el trato o contratación directa por la naturaleza de la negociación "Si se requiere contratar la prórroga de un Contrato de Suministro o Servicios, o contratar servicios conexos, respecto de un contrato suscrito con anterioridad, por considerarse indispensable para las necesidades de la Entidad y sólo por el tiempo en que procede a un nuevo Proceso de Compras, siempre que el monto de dicha prórroga no supere las 1.000 UTM";

**RESUELVO:**

- 1°. **AUTORÍZASE**, realizar mediante trato directo, por la naturaleza de la negociación, de acuerdo al CONSIDERANDO 11 detallado anteriormente, la prórroga del contrato del "**SERVICIO DE ARRIENDO DE 17 MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO**" con **CANON CHILE S.A., RUT 96.716.060-1**, Miraflores 383 Piso 9, Torre Centenario, de la ciudad de Santiago, a partir del 1 de enero de 2016 y hasta la total tramitación de la orden de compra y de la fecha del Acta que detalla que toda las máquinas multifuncionales, del nuevo proceso de contratación, estén instaladas y correctamente funcionando en las diferentes dependencias del Gobierno Regional de La Araucanía, plazo estimado que no debería ser superior a 1 mes.
- 2°. **DÉJASE** establecido que el precio o renta del servicio contratado por 1 mes, asciende a la suma total aproximada de \$1.610.650.- (un millón seiscientos diez mil seiscientos cincuenta pesos) IVA incluido. Dicho valor es referencial, dado que los promedios mensuales de consumo de hoja es estimativo, además del valor del dólar varía, y se considera a la fecha de facturación. La renta del servicio será cancelado mensualmente de acuerdo al consumo real según las máquinas, la cuales se tarifican en el CONSIDERANDO 10.

- 3°. Los Términos Técnicos de Referencias, indicado en el VISTOS 12, pasarán a formar parte integrante de la presente resolución.
- 4°. **DÉJASE** establecido que el valor total del servicio a contratar se pagará mensualmente, sólo lo real fotocopiado, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la entrega de la factura en la oficina de partes del Gobierno Regional de La Araucanía ubicado en calle Manuel Bulnes N° 590, piso 1, Temuco, previa recepción conforme del servicio solicitado por parte del Supervisor del Contrato y siempre que exista la disponibilidad presupuestaria correspondiente.
- 5°. **DESÍGNESE**, a contar de esta fecha, al Sr. **PATRICIO LARA VIDAL**, cédula nacional de identidad N° 13.730.077-K, Profesional de apoyo, como **SUPERVISOR DEL CONTRATO** del **"SERVICIO DE ARRIENDO DE 17 MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO"**, en el Gobierno Regional de La Araucanía, quien deberá, entre otras funciones, formular todas las observaciones que le merezca la ejecución del contrato. En general, le corresponderá velar por el correcto y cabal cumplimiento del contrato, hasta el término del proceso.
- 6°. **PUBLÍQUESE**, la Orden de Compra respectiva, junto con la presente resolución en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), dentro de las 24 horas siguientes a su total tramitación en Oficina de Partes.
- 7°. **DÉJASE EXPRESAMENTE ESTABLECIDO**, que para todos los fines legales la orden de compra emitida y aceptada por el proveedor contratado, a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) hará las veces de contrato, la cual se entiende y se declara por este acto, que contiene en su totalidad a la resolución que aprueba la presente adjudicación por trato directo, no pudiendo el proveedor alegar su desconocimiento.
- 8°. La orden de compra deberá ser aceptada a través del sistema mercado público, por el proveedor contratado, dentro del plazo máximo de 48 horas una vez emitida la orden de compra respectiva.
- 9°. **DEJASE EXPRESAMENTE ESTABLECIDO**, que de acuerdo al inciso final del Artículo 8 de la Ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y lo establecido en artículo 51 del Reglamento de la Ley N° 19.886, la contratación que por este acto se autoriza no requiere del mínimo de tres cotizaciones.
- 10°. **IMPÚTESE**, el gasto que demanda la presente resolución al Programa 01 Gastos de Funcionamiento del Gobierno Regional de La Araucanía, año 2016, Subtítulo 22 Ítem 09, Asignación 005 "Arriendo de Máquinas y Equipos" y GIRENSE, los montos que correspondan de acuerdo a lo indicado en el Resuelvo 2° y 4° anterior y acorde con las disponibilidades de caja.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, IMPÚTESE, REFRENDESE EN SU OPORTUNIDAD Y ARCHÍVESE.**

**"Por orden del Sr. Intendente y Ejecutivo del Gobierno Regional de La Araucanía"**

  
  
**RODRIGO TÉLLEZ AVENDAÑO**  
**JEFE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**GOBIERNO REGIONAL DE LA ARAUCANÍA**  


  
RTA/LRR/IRZ/FVV/NOV/plv.

**Distribución:**

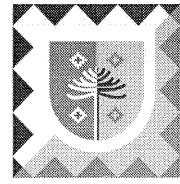
- Proceso Funcionamiento
- Proceso de Informática
- Archivo



**GOBIERNO REGIONAL  
DE LA ARAUCANÍA**

## **TÉRMINOS TÉCNICOS DE REFERENCIA**

**“SERVICIO DE ARRIENDO DE 17 MÁQUINAS  
MULTIFUNCIONALES PARA IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO  
DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA ARAUCANIA”**

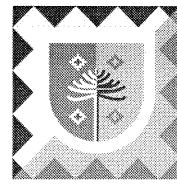


## 1. ANTECEDENTES

El Gobierno Regional de La Araucanía requiere renovar contrato de su parque actual de 17 multifuncionales y los servicios asociados a ello.

Para cumplir con dicho objetivo se requiere contratar los servicios de arriendo de equipos multifuncionales, incorporando además los servicios asociados de soporte y mantenimiento.

Importa señalar además, que la prestación de los servicios de arriendo de los equipos supone que éstos sean proporcionados a lo menos con las características que se mencionan en el numeral **2.1**.



## 2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

El proponente deberá considerar los aspectos técnicos detallados en esta sección, a efectos de poder satisfacer los requerimientos planteados en los presentes Términos Técnicos de Referencia. En virtud de lo anterior, los siguientes requerimientos se definen como mínimos.

Las características básicas requeridas para el equipamiento son: funciones estándar de impresión en red, dirección IP y configuración de puertos, facilidad de agregar y eliminar cuentas de usuario, pudiendo establecer permisos de acceso a las diferentes funciones de cada equipo.

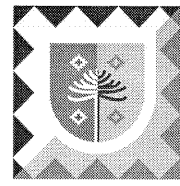
### 2.1. EQUIPOS

El adjudicatario deberá proveer el arriendo de 17 equipos multifuncionales o impresoras en red nuevas, de acuerdo al siguiente cuadro:

<b>Impresoras Color (*)</b>	<b>3.-</b>
<b>Multifuncional Alto Rendimiento (*)</b>	<b>5.-</b>
<b>Multifuncional Medio Rendimiento (*)</b>	<b>9.-</b>

*(\*) Según especificaciones en numerales 3.1.1, 3.1.2 y 3.1.3.-*

Todas las especificaciones técnicas descritas en las secciones siguientes, pueden ser mejoradas por el Oferente.

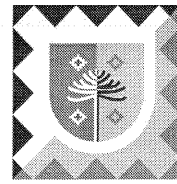


**2.1.1. Características Impresoras Color:**

El adjudicatario deberá proveer el arriendo de 3 impresoras en red estándar con las siguientes especificaciones técnicas:

<b>Color</b>	Si
<b>Impresión</b>	Si
<b>Copiado</b>	No
<b>Scanner</b>	No
<b>Velocidad Copiado</b>	30 ppm
<b>Velocidad Impresión</b>	30 ppm
<b>Velocidad escaneo</b>	N/A
<b>Tiempo Calentamiento</b>	60 Seg.
<b>Tiempo Primera Impresión</b>	15 Seg.
<b>Memoria</b>	256 Mb
<b>Resolución de Impresión</b>	1200 x 1200 ppp
<b>Resolución de Copiado</b>	1200 x 600 ppp
<b>Tamaño de papel</b>	Carta y Oficio Chileno
<b>Sistema Operativo soportados</b>	Windows XP/Vista/ Win 7/ Win 8 / Mac iOS
<b>Impresión en Red y Protocolos</b>	TCP/IP, IP/IPX, Apple Talk, NetBEUI

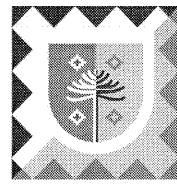




**2.1.2. Características Multifuncional Alto Rendimiento:**

El adjudicatario deberá proveer el arriendo de 5 multifuncionales de alto rendimiento con las siguientes especificaciones:

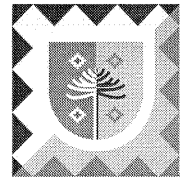
<b>Color</b>	No
<b>Impresión</b>	Si
<b>Copiado</b>	Si
<b>Scanner</b>	Si
<b>Velocidad Copiado</b>	30 ppm
<b>Velocidad Impresión</b>	30 ppm
<b>Velocidad escaneo</b>	30 ppm
<b>Tiempo Calentamiento</b>	30 Seg.
<b>Tiempo Primera Impresión</b>	15 Seg.
<b>Memoria</b>	512 Mb
<b>Resolución de Impresión</b>	1200 x 600 ppp
<b>Resolución de Copiado</b>	600 x 600 ppp
<b>Tamaño de papel</b>	Carta y Oficio Chileno
<b>Sistema Operativo soportados</b>	Windows XP/Vista/ Win 7/ Win 8 / Mac iOS
<b>Impresión en Red y Protocolos</b>	TCP/IP, IP/IPX, Apple Talk, NetBEUI



**2.1.3. Características Multifuncional Medio Rendimiento:**

El adjudicatario deberá proveer el arriendo de 9 multifuncionales de medio rendimiento con las siguientes especificaciones técnicas:

<b>Color</b>	No
<b>Impresión</b>	Si
<b>Copiado</b>	Si
<b>Scanner</b>	Si
<b>Velocidad Copiado</b>	24 ppm
<b>Velocidad Impresión</b>	24 ppm
<b>Velocidad escaneo</b>	20 ppm
<b>Tiempo Calentamiento</b>	30 Seg.
<b>Tiempo Primera Impresión</b>	15 Seg.
<b>Memoria</b>	256 Mb
<b>Resolución de Impresión</b>	1200 x 600 ppp
<b>Resolución de Copiado</b>	600 x 600 ppp
<b>Tamaño de papel</b>	Carta y Oficio Chileno
<b>Sistema Operativo soportados</b>	Windows XP/Vista/ Win 7/ Win 8 / Mac iOS
<b>Impresión en Red y Protocolos</b>	TCP/IP, IP/IPX, Apple Talk, NetBEUI



---

## **2.2. EN RELACIÓN A LAS MARCAS DEL EQUIPAMIENTO**

El proponente sólo podrá incorporar marcas de Equipos que lleven, como mínimo, 5 años establecidas en Chile, operando en el mercado nacional, y que cuenten con la representación de la marca ofertada.

## **2.3. EN RELACIÓN A LAS GARANTÍAS**

El Proponente deberá certificar a El Gobierno Regional de La Araucanía que la totalidad de los equipos suministrados en este contrato tengan sus garantías correspondientes, cuyo cumplimiento en caso de fallas de cualquier índole deberá ser totalmente gestionado por el propio adjudicatario o adjudicado.

## **3. ARRIENDO DEL EQUIPAMIENTO**

### **3.1. CARGOS DE ARRIENDO**

Los cargos de arriendo serán por consumo real, según lo estipulado en la cotización.

### **3.2. TOMA DE CONTADORES**

La toma de contadores para el Cargo Variable Mensual del contrato de arriendo se realizará dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes, el GORE se compromete a dar acceso a sus instalaciones al personal del Oferente designado para esta función.

### **3.3. SEGURO DE LOS EQUIPOS EN ARRIENDO**

El Oferente mantendrá un seguro por el equipamiento de su propiedad que se encuentre en las instalaciones de El Gobierno Regional de La Araucanía, bajo la siguiente modalidad:

#### **3.3.1. Cobertura del Seguro:**

- Robo con fractura o asalto.
- Incendio ordinario.
- Rotura de cañerías y/o desbordamiento de estanques.



- 
- Actos maliciosos y/o terroristas.
  - Explosión.
  - Riesgos de la naturaleza.

En caso de siniestro el oferente se compromete a entregar un equipo equivalente al siniestrado o un equipo similar a modo de "Back Up" según las especificaciones indicadas en los numerales 2.1.1, 2.1.2 y 2.1.3, mientras no se realice la reposición.

### **3.4. ELEMENTOS DE CONSUMO**

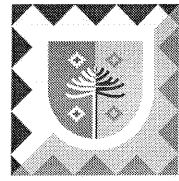
Todos los elementos de consumo que se requieran para el funcionamiento del equipamiento contratado, deberán ser originales y corresponder a las especificaciones del fabricante y serán proporcionados por el Oferente, sin cargo adicional para el GORE (excepto papel y corchetes). El cilindro, fusor y revelador estarán comprendidos dentro de las condiciones de la Póliza de Garantía la cual formará parte de la propuesta.

## **MANTENCION Y ADMINISTRACION**

### **3.5. SOPORTE BÁSICO**

Consiste en el apoyo permanente por medio de e-mail o por llamado telefónico a requerimiento del GORE, del hardware del equipamiento arrendado, dentro de días y horarios hábiles y que se denomina "Soporte Básico".

Este soporte consiste en proveer asistencia técnica al Encargado de Soporte, a fin de obtener mejores resultados, en función del correcto uso o mejor aplicación del equipamiento arrendado. El Encargado de Soporte contará entonces con un sistema de consulta para responder preguntas específicas de manejo o funcionamiento de dicho equipamiento.



---

### **3.6. ASISTENCIA TÉCNICA CORRECTIVA**

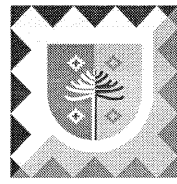
En caso de producirse alguna falla en los equipos que cubre el presente contrato de arriendo, el Oferente prestará el servicio necesario en el lugar de uso del equipo (modalidad On-Site), sin cargo para el GORE tanto la mano de obra como los repuestos que sea necesario cambiar por desgaste debido al uso normal de los mismos.

Los repuestos reemplazados, así como los repuestos utilizados en la reparación serán de propiedad del Oferente.

### **3.7. MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

El servicio de mantenimiento correctivo del presente contrato de arriendo, será prestado por el Oferente de acuerdo al siguiente procedimiento:

- Cualquier requerimiento que esté cubierto por el presente contrato de arriendo bajo la modalidad de asistencia correctiva, deberá ser informado por el GORE a través de un llamado telefónico, mediante el cual se dejará constancia de la anomalía detectada, fecha, hora del llamado y el nombre de la persona que efectuó dicha comunicación.
- El GORE deberá registrar el nombre de la persona que recibió el llamado, así como también el número de código de llamado que le fue asignado.
- El Oferente registrará el nombre de la persona que efectuó el llamado, el motivo, la fecha y hora.
- Los llamados telefónicos se recibirán de lunes a viernes, entre las 8:30 y las 19:30 horas en los teléfonos que el oferente indique para estos efectos.
- El Oferente comenzará a prestar los servicios requeridos en el lugar donde se encuentren instalados los bienes, dentro de las 4 (cuatro) horas laborales siguientes de realizado el llamado para las atenciones.



---

### **3.8. MANTENCIÓN PREVENTIVA**

Comprende una visita mensual al GORE, la que se efectuará en días hábiles (Lunes a Viernes) entre las 8:30 y las 17:30 horas, comprometiéndose el GORE a dar acceso a sus instalaciones al personal del Oferente, coordinando los permisos necesarios para realizar el trabajo de mantención preventiva.

Esta visita tendrá por objeto limpiar, ajustar, cambiar componentes producto de fallas debido al uso normal del equipamiento y revisión de irregularidades que eventualmente se presenten con el fin de mantener los bienes contratados en su condición normal de operación.

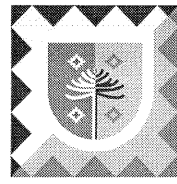
En estas visitas se verificarán también las condiciones eléctricas y ambientales de cada instalación, procediéndose a emitir un Informe técnico al GORE, cuando dichas condiciones no sean las recomendadas por el fabricante que el Oferente representa.

### **3.9. CONTINUIDAD OPERATIVA**

Cuando sea necesario desinstalar y trasladar un equipo para repararlo en los laboratorios del Oferente (modalidad Carry-in) se deberá instalar un equipo funcionalmente similar a modo de "Back Up" en la misma ubicación física del equipo con fallas.

Queda claramente establecido que el equipamiento que se instale como Back Up es también de propiedad del Oferente y por lo tanto podrá ser retirado por el mismo una vez reinstalado el equipamiento contratado por el GORE en su original ubicación física.

Si partes, piezas o un equipamiento completo llega a presentar más de tres (3) desperfectos durante el periodo de arriendo, que hayan sido reportados como tales al servicio técnico del proveedor, se deberá proceder al cambio por otro equipo, con iguales o superiores características técnicas que el reemplazado, sin costo adicional para el GORE.



#### 4. NIVELES DE SERVICIOS

En relación a los niveles de servicios respecto del soporte, mantención y entrega de insumos, el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- Canalizar a través de su mesa de servicio cualquier requerimiento o solicitud con un tiempo de **respuesta telefónica** no superior a 30 minutos.
- Una vez gestionada la solicitud de insumos, la entrega deberá hacerse efectiva dentro de las 12 horas como máximo.
- En caso de no poder solucionar el problema telefónicamente, se deberá presentar un técnico en terreno en un plazo dentro de las 4 (cuatro) a 6 (seis) horas laborales siguientes.
- En caso de no poder dar solución al problema, el adjudicatario deberá proceder al cambio de la parte, pieza o la totalidad del equipo afectado por uno de características iguales o superiores en un plazo no superior a 48 horas, contabilizados desde el retiro del equipo.

##### 4.1. CUADRO RESUMEN (SLA):

Costo Mantención	\$0.-
Tiempo de Respuesta Telefónica (mim.)	30
Entrega de Insumos (hrs.)	12
Tiempo de Respuesta (hrs.)	4
Tiempo de Solución (hrs.)	24
Tiempo de Reposición Equipo con falla(hrs.)	48
Mantenciones Preventivas x Mes	1
Mantenciones Correctivas x Mes	Ilimitada
Costo Reparación Daños x Uso	\$0.-
Capacitación de Uso Equipamiento	Si
Técnicos con Domicilio en Temuco	Si
Contacto Para Escalamiento de Casos	Si