

D.J. (953)

SANTIAGO, 14 SEPTIEMBRE 2023

## RESOLUCION N° 03694 EXENTA

**VISTOS:** Lo dispuesto en la Ley N°19.239; en el D.S. N°86 de 2021; en la letra d) del artículo 11 y el artículo 12 del D.F.L. N°2 de 1994, ambos del Ministerio de Educación; en la Ley N°19.886 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N°250 de 2004 del ministerio de hacienda; en la Ley N°19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos administrativos del estado; en el Decreto N°11 de la Universidad Tecnológica Metropolitana, de fecha 28 de diciembre de 2021; en la Resolución Exenta N°0329 de fecha 28 de julio de 2022; en el Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre el proveedor IFX Networks Chile S.A. y la Universidad Tecnológica Metropolitana de fecha 28 de junio de 2022; en la Resolución Exenta N°03008 de fecha 027 de enero de 2022; en las Bases de la Licitación Pública ID N°5251-6-LR22, denominada "Servicio de internet, enlaces de datos y telefonía IP en Cloud para la universidad tecnológica metropolitana"; en el Memorándum N°31/2023, de fecha 19 de julio de 2023, emitido por el Director del Departamento de Sistemas y Servicios de Informática de la UTEM; en el Reporte de Incidencia de fecha 03 de julio de 2023 su informe respectivo de fecha 21 de julio de 2023; y, en el Memorándum N°372, emitido por la encargada de la Unidad de Adquisiciones de la UTEM con fecha 31 de agosto de 2023.

### CONSIDERANDO:

**1.** Que, con fecha 28 de diciembre de 2021, se dictó el Decreto N°11 mediante el cual la UTEM autorizó el llamado a la Licitación Pública denominada "Servicio de Internet, enlaces de datos y telefonía IP en Cloud para la Universidad Tecnológica Metropolitana", aprobándose las bases administrativas, especificaciones técnicas, anexos, y el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria Anticipada N°276, formando parte integrante de dicho Decreto, y ordenando la publicación de este en el portal <http://www.mercadopublico.cl>. Luego, abierto el periodo de recepción de ofertas, se dictó con fecha 17 de marzo de 2022 el Decreto N°6, mediante el cual se adjudicó la licitación pública en cuestión al proveedor "IFX Networks Chile S.A., Rut N°96.770.080-K, por un total de \$59.047,80 UF.- (cincuenta y nueve mil cuarenta y siete coma ochenta Unidades de Fomento), IVA incluido.

**2.** Que, con fecha 28 de junio de 2022, se suscribió un Contrato de Prestación de Servicios entre la empresa IFX Networks Chile S.A. y la Universidad Tecnológica Metropolitana, para adquirir el Servicio de "Internet. Enlaces de Datos y Telefonía IP en Cloud", el cual importa la entrega de equipamiento y el servicio en cuestión, el cumplimiento de los plazos de implementación señalados en la oferta por el proveedor, y el respeto a las disposiciones de las bases administrativas y técnicas, el tenor de la oferta y las aclaraciones, siempre en apego al principio de estricta sujeción a las bases. Que, posterior a la celebración del contrato en cuestión, la empresa IFX Networks Chile S.A. pasó a llamarse Livister Chile SpA



3. Que, las bases de la Licitación Pública denominada "Conectividad: Servicio de Internet, Enlaces de Datos y Telefonía IP en Cloud para la Universidad Tecnológica Metropolitana", sostienen en su punto

4. Que, las bases de la Licitación denominada "Adquisición de Equipamiento y Software de telecomunicaciones para ampliación de cobertura Wifi para los Campus UTEM", en el punto 9.10, "En caso de producirse atrasos en los plazos comprometidos en el periodo de implementación, la empresa estará afecta a las multas que se señalan en los cuadros posteriores, con un tope de un 20% del valor total del contrato", agregando el siguiente recuadro:

	<b>Multas</b>	<b>Comentario</b>
<b>Atraso en la implementación del Proyecto</b>	8 UF por cada día corrido de atraso	Multa aplicará por cada día de atraso respecto del plan de implementación presentado por el adjudicado y será conforme a la no entrega de la totalidad de los servicios ofertados por el mismo, a nivel nacional.
<b>No asistir a reuniones solicitadas formalmente por la contraparte de UTEM</b>	1 UF x evento	La no concurrencia a una reunión previamente acordada será causal de multa.
<b>Afectar a los enlaces actualmente operativos</b>	3 UF x evento	Afectar los enlaces en producción, producto de la implementación de los nuevos servicios que se requieran implementa.

Por su parte, el punto 9.10.3 de las bases de licitación señala que "Las multas consideradas en el periodo de operación de los servicios están vinculadas con el uptime ofrecido, el tiempo de respuesta ante el reporte de caída de servicio, el tiempo de reposición del servicio y la calidad de los servicios.

Se deja expresa constancia que para efectos de esta licitación la Universidad Tecnológica Metropolitana considera las siguientes definiciones:

*Uptime ofrecido:* Porcentaje de tiempo de disponibilidad de los servicios (ver tablas del punto 4 de las bases técnicas).

**Reporte de incidencias o caída de los servicios:** Corresponde al reporte que realiza UTEM a la empresa adjudicada mediante contacto telefónico, correo electrónico u otros medios acordados entre las partes para estos efectos.

**Tiempo de respuesta ante reporte de incidencias o caída del servicio:** Tiempo transcurrido entre el reporte ante alguna incidencia o caída de servicios por parte de UTEM y la respuesta mediante la creación de un ticket o folio por parte de la empresa adjudicada en algún medio electrónico concordado, para el inicio de la atención de los trabajos de recuperación.

**Reposición de los servicios:** Acciones realizadas por parte de la empresa adjudicada, que permiten el retorno a los niveles de servicios contratados.

Sólo puede considerarse efectuada una vez que dicho servicio se haya restablecido en su totalidad.

**Tiempo de reposición de los servicios:** Es el tiempo transcurrido entre el reporte de incidencias o caídas de los servicios y la reposición de los mismos.

Las multas se aplicarán de acuerdo al Uptime indicado por la empresa en su oferta técnica, a los minutos adicionales que la empresa demore sobre el tiempo máximo de respuesta a reportes de incidencias o caídas de servicio definido en 30 minutos, a la reposición de los servicios, definido en 120 minutos para el servicio de Internet y telefonía IP y 240 minutos para los enlaces punto a punto.

Los casos en los que se cobrará multa y los montos de ésta se detallan en los siguientes cuadros", presentando las multas de las siguientes entidades:

**a) Servicio de Internet**

	<b>Multas</b>	<b>Comentario</b>
<b>Uptime Mensual Acceso a Internet</b>	3 UF x cada 0,01% de incumplimiento de Uptime	Se multa el incumplimiento del % del Uptime ofertado por la empresa.
<b>Tiempo de respuesta ante reporte de incidencias o caída del servicio</b>	0,1 UF x minuto adicional	Se multa los minutos adicionales a los 30 minutos definidos como máximo de tiempo de respuesta ante reporte de incidencia o caída del servicio.
<b>Tiempo de reposición Servicio de Internet (Horario Hábil e inhábil)</b>	Por cada evento que supere los minutos de solución solicitados en los SLA de recuperación: 0,1 UF x minuto adicional	Se multa el incumplimiento de los SLA de tiempos de recuperación solicitados por la Universidad Tecnológica Metropolitana.

**b) Servicio de enlaces de datos punto a punto**

	<b>Multas</b>	<b>Comentario</b>
<b>Uptime Servicio Telefónico (Horario Hábil e Inhábil)</b>	3 UF x cada 0,01% de Incumplimiento mensual de Uptime	Se multa el incumplimiento del % del Uptime ofertado por cada empresa.
<b>Tiempo de respuesta ante reporte de incidencias o caída del servicio</b>	0,1 UF x minuto adicional	Se multa los minutos adicionales a los 30 minutos definidos como máximo de tiempo de respuesta ante reporte de incidencias o caída del servicio.
<b>Tiempo de reposición de</b>	Por cada evento que	Se multa el incumplimiento

<b>servicio de enlaces de datos punto a punto (Horario Hábil e Inhábil)</b>	supere los minutos de solución solicitados en los SLA de recuperación: 0,1 UF x minuto adicional	de los SLA de tiempos de recuperación solicitados por la Universidad Tecnológica Metropolitana.
---	--	---

### c) Servicio de telefonía IP en Cloud

	<b>Multas</b>	<b>Comentario</b>
<b>Uptime Servicio Telefónico (Horario Hábil e Inhábil)</b>	3 UF x cada 0,01% de incumplimiento mensual de Uptime	Se multa el incumplimiento del % del Uptime ofertado por cada empresa.
<b>Tiempo de respuesta ante reporte de incidencias o caída del servicio</b>	0,1 UF x minuto adicional	Se multa los minutos adicionales a los 30 minutos definidos como máximo de tiempo de respuesta ante reporte de incidencias o caída del servicio.
<b>Tiempo de reposición Servicio de Telefonía (Horario Hábil e Inhábil)</b>	Por cada evento que supere los minutos de solución solicitados en los SLA de recuperación: 0,1 UF x minuto adicional	Se multa el incumplimiento de los SLA de tiempos de recuperación solicitados por la Universidad Tecnológica Metropolitana.

**5.** Que, asimismo, el punto 9.10.1, "Monto máximo de la multa" señala que *"Las multas aplicadas al proveedor no podrán ser en ningún caso superior al 20% del monto originalmente pactado por la entrega del servicio y/o productos. Este porcentaje máximo considera tanto la aplicación de multas por un tipo de incumplimiento, como la sumatoria de multas de distintos incumplimientos."*

*En caso de que el monto total de multas aplicadas alcance el 20% del contrato anteriormente señalado, la UTEM deberá poner término al contrato, ejecutando la garantía de fiel cumplimiento".*

**6.** Que, con fecha 03 de julio de 2023, se emitió por parte del Director del Departamento de Sistemas y Servicios de Informática un Reporte de Incidencia, conducido mediante informe de fecha 21 de julio del mismo año. En estos antecedentes se solicitó iniciar un procedimiento de aplicación de multas en contra de la empresa Livister Chile SpA, requiriendo analizar la procedencia, o no, de la aplicación de dicha sanción por incumplimiento relativo a un aparente retraso en la reposición del servicio punto a punto en la dirección Adriana Undurraga N°0223, en virtud de los siguientes fundamentos ahí desarrollados:

*Junto con saludarlo muy cordialmente, solicitamos en base al artículo noveno de la resolución N.º 03008 del 28 de Julio del año 2022, iniciar el procedimiento de aplicación de multa al proveedor Livister Chile SPA.*

A) El proyecto "Conectividad: Servicio de Internet. Enlaces de Datos y Telefonía IP en Cloud para la Universidad Tecnológica Metropolitana" estableció un tiempo para reposición de servicios en caso de caídas de:

- 240 minutos para los enlaces punto a punto.

B) El 03 de Julio de 2023 hubo una pérdida de servicio punto a punto provisto por la empresa Livister en la siguiente dependencia:

- Adriana Undurraga #0223, Santiago.

C) La duración de esta pérdida de servicios fue de:

- 1736 minutos, desde el 03-07-2023 a las 13:49 Hrs. hasta el 04-07-2023 18:45 Hrs., cuando fue recuperado el servicio en dependencia.

Se debe aplicar una multa de acuerdo con el artículo 9.10.3 párrafo b), de las bases administrativas del proyecto, que indica 0.1UF por cada minuto de retraso en la reposición de servicios tras el periodo de 240 minutos iniciales de SLA, lo que da un monto un total de **149.6 UF**.

Solicitamos respetuosamente iniciar el proceso para el cobro de la multa a la empresa Livister Chile SpA".

7. Asimismo, con fecha 24 de marzo de 2023 se confeccionó el Memorándum N°31/2023, emitido por el Director del Departamento de Sistemas y Servicios de Informática, mediante el cual se solicitó iniciar un procedimiento de aplicación de multa en contra de la empresa Livister Chile SpA, y analizar la procedencia de la aplicación de dicha sanción por incumplimiento, en virtud de los siguiente fundamentos ahí desarrollados:

"A) El proyecto "Conectividad: Servicio de Internet. Enlaces de Datos y Telefonía IP en Cloud para la Universidad Tecnológica Metropolitana" estableció un tiempo para reposición de servicios en caso de caídas de:

- 240 minutos para los enlaces punto a punto.

B) El 27 de Abril de 2023 hubo una pérdida de servicio punto a punto provisto por la empresa Livister en la siguiente dependencia:

- Padre Felipe Gómez de Vidaurre #1488, Santiago.

C) La duración de esta pérdida de servicios fue de:

- 7.145 minutos, desde el 27-04-2023 a las 16:40 hrs. hasta el 02-05-2023 15:45 hrs., cuando fue recuperado el servicio en dependencia.

Se debe aplicar una multa de acuerdo con el artículo 9.10.3 párrafo b), de las bases administrativas del proyecto, que indica 0.1UF por cada

*minuto de retraso en la reposición de servicios tras el periodo de 240 minutos iniciales de SLA, lo que da un monto un total de 690.5 U.F.*

*Solicitamos respetuosamente iniciar el proceso para el cobro de la multa a la empresa Livister Chile SpA”.*

**8.** Que, en definitiva, el Reporte de Incidencia de 03 de julio de 2023, conducido mediante informe de fecha 21 de julio del mismo año solicita la aplicación de una multa por los presuntos incumplimientos señalados en dicho instrumento, por un total de 149.6 UF. Por su parte, el Memorándum N°31/2023 solicita la aplicación de una multa por los presuntos incumplimientos señalados en dichos instrumentos, por un total de 690,5 U.F. Que, el total de multas solicitadas a aplicar por parte de la contraparte técnica de la UTEM, en virtud de los incumplimientos aducidos, es de 840,1 U.F.

**9.** Que, en virtud de los hechos descritos en cada uno de los Memorándums singularizando en los considerandos que preceden, corresponde dar inicio al procedimiento para la aplicación de multas regulado en el punto 9.10.4 de las Bases Administrativas de Licitación, a fin de determinar la procedencia o improcedencia de la aplicación de multas por incumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa Livister Chile SpA, en virtud de lo dispuesto en el punto 9.10.1; 9.10.2; 9.10.3, y; 9.10.4, todos de las Bases Administrativas de la Licitación Pública ID N°5251-6-LR22, denominada “Conectividad: Servicio de Internet. Enlaces de Datos y Telefonía IP en Cloud para la Universidad Tecnológica Metropolitana”; por tanto,

### **RESUELVO:**

**I. Dese inicio** al procedimiento de aplicación de multas por incumplimiento las obligaciones del contrato celebrado entre la empresa Livister Chile SpA y la Universidad Tecnológica Metropolitana con fecha 28 de junio de 2022, en función de lo dispuesto en los puntos 9.10.1; 9.10.2; 9.10.3, y; 9.10.4 de las Bases de Licitación, todo fundado en el Reporte de Incidencia de 03 de julio de 2023, conducido mediante informe de fecha 21 de julio de 2023, y Memorándum N°31/2023 de fecha 19 de julio de 2023, todos emitidos por el Director Departamento de Sistemas y Servicios de Informática de la UTEM.

**II. Publíquese** el presente acto administrativo en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

**III. Notifíquese** mediante correo electrónico el presente acto administrativo, el Reporte de Incidencia de 03 de julio de 2023, el Informe de fecha 21 de julio de 2023, el Memorándum N°31/2023 de fecha 19 de julio de 2023, a la empresa Livister Chile SpA, para efectos de dar inicio a la sustanciación del procedimiento de aplicación de multas, según su regulación en las Bases Administrativas.

Regístrese y comuníquese.



Mario Ernesto Torres Alcayaga  
Firmado digitalmente por Mario Ernesto Torres Alcayaga  
Fecha: 2023.09.14 17:18:25 -03'00'

MARISOL PAMELA DURAN SANTIS

Firmado digitalmente por MARISOL PAMELA DURAN SANTIS  
Fecha: 2023.09.14 10:24:55 -03'00'



DISTRIBUCIÓN:

Rectoría  
Dirección Jurídica  
Secretaría General  
Contraloría Interna  
Vicerrectoría de Administración y Finanzas  
Dirección de Finanzas  
Dirección de Administración  
Unidad de Adquisiciones  
Departamento de Sistemas y Servicios de Informática  
Livister Chile SpA

**PCT**

PCT/MZB