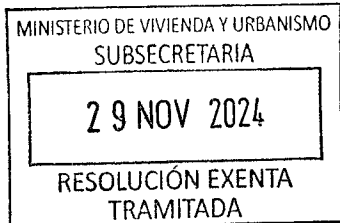


REFRENDADO

APRUEBA CONTRATO ENTRE EL MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO Y CLARO CHILE SpA, POR EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL Y BANDA ANCHA MÓVIL, DISPONE EL PAGO Y DESIGNA CONTRAPARTE TÉCNICA.



EXENTA N° N°.1824

SANTIAGO, 29 NOV 2024

HOY SE RESOLVIO LO QUE SIGUE

VISTO

Lo dispuesto en la Ley N° 16.391, de 1965, que crea el Ministerio de Vivienda y Urbanismo; el Decreto Ley N° 1.305, de 1976, que reestructura y regionaliza el Ministerio de Vivienda y Urbanismo; la Ley N° 18.575, de 1986, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, de 2003, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N° 19.886, de 2003, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y sus modificaciones; el Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, y sus modificaciones; el Decreto Supremo N° 53, (V. y U.), de 2015, que delega facultad para adquirir bienes y contratar servicios y la representación extrajudicial del fisco a autoridades y funcionarios que se indican, modificado por el Decreto Supremo N° 27, (V. y U.), de 2022; la Resolución Exenta N° 2.313, (V. y U.), de 2019, que aprueba cuarta versión del manual de procedimientos del sistema de compras y contrataciones del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y sus Secretarías Regionales Ministeriales; la Resolución N° 388, (V. y U.), de 2003, que nombra Jefe del Departamento de Compras y Servicios Generales; la Resolución Exenta RA N° 272/2202/2023, (V. y U.), que encomienda funciones directivas; la Resolución Exenta RA N° 272/2200/2023, (V. y U.), que encomienda funciones directivas; la Resolución Exenta N° 0263-B, de 2024, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, que Aprueba Bases de Licitación y Anexos para la adquisición del servicio de telefonía móvil y banda ancha móvil, ID 1122317-7-LR24; la Resolución Exenta N° 0343-B, de 2024, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, que adjudica la Licitación Pública ID 1122317-7-LR24; la Ley N° 21.640, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2024; la Resolución N° 7, de 2019, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón y la Resolución N° 14, de 2022, que determina los montos en Unidades Tributarias Mensuales, a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarán sujetos a toma de razón y establece controles de reemplazo cuando corresponda, ambas de la Contraloría General de la República; las facultades de que estoy investida, y;

CONSIDERANDO

- a) Que, para el correcto cumplimiento de sus funciones, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, en adelante "MINVU", requiere contratar la adquisición del servicio de Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (BAM).
- b) Que, la Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP), en virtud de lo dispuesto en el artículo 30 letra e) de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, tiene entre sus funciones, la de representar o actuar como mandatario de uno o más organismos públicos a que se refiere la citada ley, en la licitación de bienes o servicios en la forma que establezca el Reglamento.
- c) Que, el Decreto Supremo N° 250, del 2004, del Ministerio de Hacienda, Reglamento de la Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en su artículo 7°, inciso tercero, expresa que las Entidades podrán ser representadas por la Dirección de Compras en la licitación de bienes y/o servicios. Para ello, y en cada caso, las entidades comunicarán su solicitud de representación a la Dirección de Compras, especificando la forma y alcance de la representación requerida, quien a su vez comunicará su aceptación a la Entidad, previa evaluación de la oportunidad y conveniencia del requerimiento.
- d) Que, esta modalidad de compra se denomina "Compra Coordinada", mecanismo a través del cual dos o más entidades regidas por la Ley N° 19.886 (además de los organismos públicos adheridos voluntariamente o representados por la Dirección ChileCompra), pueden agregar demanda mediante un procedimiento competitivo.
- e) Que, en ese contexto, a través del Oficio Ordinario N° 017, (V. y U.), de fecha 15 de enero del 2024, ésta Secretaría de Estado, encomienda a la Dirección de Compras y Contratación Pública efectuar los procedimientos licitatorios, que sean necesarios, para que en nombre y representación del organismo que indica, licite y adjudique el servicio de Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (BAM).
- f) Que, mediante la Resolución Exenta N° 0263-B, de fecha 14 de junio del 2024, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, se aprobaron las Bases de Licitación ID 1122317-7-LR24, y Anexos para la adquisición, a través de la modalidad de compra coordinada por mandato, de los servicios de Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (BAM), estableciéndose el requerimiento por parte de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, la cantidad de doce (12) Equipos BAM PLUS 100 GB; veinte (20) equipos con Plan 150 GB, GAMA 1; y, tres (03) equipos con Plan 300 GB, GAMA 2.
- g) Que, por medio de la Resolución Exenta N° 0303-B, de fecha 09 de julio del 2024, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, se aprobaron las respuestas del foro, modifica bases de licitación y amplía fecha de cierre de licitación pública para la adquisición a través de la modalidad de compra coordinada por mandato de los servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil, ID 1122317-7-LR24.
- h) Que, a través de la Resolución Exenta N° 0343-B, de fecha 13 de agosto del 2024, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, se adjudicó la Licitación Pública ID 1122317-7-LR24, para la adquisición del servicio de Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (BAM), al proveedor CLARO CHILE SpA, RUT N° 96.799.250-K.
- i) Que, conforme a lo establecido en la Licitación Pública ID 1122317-7-LR24, con fecha 28 de octubre del 2024, se suscribió el contrato de adquisición del servicio de Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (BAM), entre el MINVU y CLARO CHILE SpA, RUT N° 96.799.250-K.
- j) Que, el proveedor CLARO CHILE SpA, RUT N° 96.799.250-K, se encuentra inscrito en el Registro de Proveedores de Mercado Público, en estado de proveedor hábil, de acuerdo con el certificado de fecha 30 de octubre del 2024, adjunto; no está afecto a las inhabilidades establecidas en el artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de

Servicios y sus modificaciones; y no registra condenadas asociadas a responsabilidad penal jurídica, de acuerdo a lo establecido en los artículos 8° y 10 de la Ley N° 20.393, que Establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho que Indica, de acuerdo a la declaración jurada adjunta al presente instrumento; por lo cual, cumple con los requisitos legales para ser contratado.

- k) Que, la Orden de Compra N° 587-867-CC24, se encuentra en estado guardada en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contratación del Estado, a la espera de la aprobación del presente acto administrativo.
- l) Que, la presente resolución no se encuentra afecta al trámite de toma de razón.
- m) Que, los gastos asociados a la adquisición mencionada en los considerandos precedentes, serán imputados al presupuesto vigente de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, y a la Ley de Presupuestos del Sector Público correspondiente a los años 2025 y 2026, en relación al presupuesto asignado a la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, en la medida que se consulten recursos para ello y se cumplan los requisitos para su desembolso; por lo que, dicto la siguiente,

RESOLUCIÓN

1. APRUÉBASE el contrato, suscrito entre el Ministerio de Vivienda y Urbanismo; y, CLARO CHILE SpA, RUT N° 96.799.250-K, destinado a la adquisición de Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil, para ésta Secretaría de Estado, cuyo texto es el siguiente:

“En Santiago de Chile, a 28 de octubre de 2024, entre el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, RUT N° 61.801.000-7, en lo sucesivo “**el órgano público comprador**”, representado por doña Claudia Ernst Valencia, RUN N° 10.413.115-8, en calidad de Jefa del Departamento de Compras y Servicios Generales, ambos domiciliados en Avenida Libertador General Bernardo O’Higgins N° 924, comuna de Santiago, Región Metropolitana; y, por otra parte, CLARO CHILE SpA, RUT N° 96.799.250-K, en adelante, “**el proveedor adjudicado**”, representado por Luis Aceituno Acevedo RUN 10.193.839-5 y, Felipe José Gómez Cáceres, RUN N° 09.545.594-8, de profesión u oficio Ingeniero Civil Eléctrico; **todos** con domicilio en Avenida El Salto N° 5450, comuna de Huechuraba, han acordado suscribir el siguiente contrato:

CONDICIONES GENERALES

1. Antecedentes

El órgano público comprador llevó a cabo el proceso licitatorio ID **1122317-7-LR24**, a través de la Dirección de Compras y Contratación Pública, para contratar el **SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL Y BANDA ANCHA MÓVIL**.

Como resultado del proceso licitatorio, y mediante Resolución Exenta N° 343-B, de 2024, resultó adjudicado el proveedor CLARO CHILE SpA, RUT N° 96.799.250-K.

2. Objeto del contrato

El presente contrato tiene por objeto la adquisición de:

Veintitrés (23) Planes de telefonía móvil y equipos de telefonía móvil.
Doce (12) Planes de banda ancha móvil con equipo.

Este contrato cuenta con las siguientes características:

2.1. COBERTURA COMUNAL

La cobertura actual es de **337 comunas con servicios 4G**, incluidas capitales regionales, se detallan en el anexo 6 cuales comunas se cuentan con Tecnología 4G y 5G e inferiores tecnologías para datos. (Revisar detalle en Anexo 6, Hoja 2 "Cobertura Comunal").

Estas comunas además de 4G poseen servicio de voz y datos.

Tecnología	COMUNAS
4G	337

2.2. PLANES DE TELEFONÍA MÓVIL

La vigencia de los contratos se extenderá por el periodo de **18 meses** que dura el plazo de ejecución de los servicios, definido en el documento informativo de inicio de servicio, informado por el organismo contratante, aumentando 2 meses (20 meses en total) para las gestiones de pago y cierre del contrato.

Beneficios:

- Minutos e internet local de acuerdo con la necesidad de las empresas.
- Planes con datos libres sin cortes ni cargos adicionales.
- Bolsa LDI (Larga Distancia Internacional) para llamar a 17 países de América, incluidos en nuestra oferta.
- Bolsas de Roaming (Minutos, SMS y MB) para disfrutar en 17 países de América y 5 de Europa, incluidos en nuestra oferta.
- Red 4G más rápida de Chile.
- Amplia cobertura nacional.

Consideraciones Planes Multimedia

- Minutos Libres incluidos significa que el Subscriptor y/o Usuario puede llamar libremente a un máximo de números de destino distintos (300 números dependiendo del plan) dentro de un mismo ciclo de facturación.
- Duración de los planes 18 meses
- Red Social Libre incluida en todos los planes multimedia: *Teams*. Para la aplicación de *Teams* aplica únicamente la navegación dentro de la App. Esta navegación no incluye la descarga, actualizaciones, ni licencia de la app. Dado que la RRSS *Teams* son de uso personal, se restringe el uso compartido de datos a otros dispositivos cercanos (no se podrá compartir datos a otros dispositivos); la navegación en esta app solo aplica para ser utilizada desde el celular Claro. La navegación en *Teams* será en las redes 2G, 3G y 4G. Las velocidades en dichas redes dependerán de las condiciones de la zona de cobertura, del equipo del cliente y otras condiciones que puedan afectar el servicio, tales como barreras geográficas y/o arquitectónicas. La navegación será a nivel nacional.
- Redes Sociales Libres incluidas en planes 200 GB y 600 GB: *Telegram*, *Facebook*, *Facebook Messenger* (no incluye servicio de voz), *Twitter*, Claro Música, *Instagram*, *Colabora Cloud* y *WhatsApp* (incluye llamadas de voz, se excluyen video llamadas). Navegación ilimitada en redes sociales no incluye acceso a enlaces externos ni video llamadas.

- Planes con Internet libre Plan 1 y 2 y Equipo Propio: una vez consumida la cuota de navegación contratada, la velocidad baja sin embargo la navegación continua sin cargos adicionales. Planes 600 GB la velocidad postumbral es de 256 kbps.
- miportal.clarochile.cl: portal de auto atención en dónde podrán revisar consumo de datos en línea. El consumo que podrán revisar corresponde a los GB del plan contratado además de la navegación utilizada en RRSS libres. Sólo podrán visualizar el consumo de la línea asignada, no al resto de las líneas contratadas por la empresa titular.

LDI:

Bolsa de LDI incluida para usar en 17 países: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y EEUU.

Los minutos incluidos en el Plan aplican única y exclusivamente para llamadas realizadas a través del carrier 171.

Bolsa de LDI es recurrente (servicios NO acumulables y se renuevan con cada ciclo de facturación).

Tarifas NO aplican para llamadas a través de sistema satelital y/o marítimos.

Una vez alcanzada la cuota de minutos incluidos en la bolsa de LDI, el servicio NO se corta, por lo que el cliente seguirá consumiendo servicio a granel.

2.3. SERVICIOS CONSIDERADOS

Considera para los servicios de planes de telefonía móvil (en todas sus modalidades), Roaming de datos internacional, bolsa SMS, bolsas de minutos.

Servicios de telefonía móvil de voz y datos

Los servicios de telefonía móvil de voz y datos consideran los siguientes requerimientos mínimos:

- El precio ofertado considera el valor del plan, equipo en arriendo, todos los costos de habilitación y despacho, con todos los impuestos y recargos.
- Como parte de nuestra oferta comercial y cumpliendo con lo indicado en Anexo 4 Numeral 9, se valorizan los servicios y productos relacionados, tales como *Roaming* Internacional, tarjeta SIM adicional, costo de los equipos, en caso de situaciones imputables al comprador fuera del alcance de la responsabilidad del proveedor.
- Equipos cuentan con la posibilidad de activación del *roaming* automático nacional (RAN).
- La oferta considera propuesta técnica y económica de *Roaming*
- Servicio de portabilidad numérica masiva sin costo a fin de no realizar cambios en los números actuales de cada línea
- Se dispone de un medio de atención (web/telefónico/presencial) que permita resolver problemas técnicos en relación a configuraciones y operación del servicio, sin costo para la Institución.
- Sistema web de gestión online para cada línea, donde pueda conocer el consumo de su plan. El sistema web no permite aumentar la cantidad de líneas, ni la cantidad de datos.
- Plataforma web para que el usuario administrador de cada institución pueda auto administrar y configurar los servicios de voz y datos, solo en caso de que los planes no sean de minutos libres (ilimitados), verificar las facturas y todo el detalle de llamadas, soporte y configuración de *roaming* y seguimiento de órdenes de servicio técnico de equipos.
- Cambios de *SIM Card*; Renuncia de líneas; activación y/o bloqueo de líneas; y/o eliminación de servicios.
- Sistema de gestión que permita activar servicio de *roaming*.

- Ejecutivo Preferencial para el administrador del contrato de cada organismo, asegurando atención de acuerdo a SLA.
- En caso de falla de un equipo cubierto por garantía y mientras éste se encuentre en servicio técnico, Claro entregará uno en calidad de préstamo con características equivalentes o superiores al equipo original.
- Claro Chile como parte de su oferta, valorizará aquellos servicios y productos relacionados, tales como *Roaming* Internacional, tarjeta *SIM* adicional, costo de los equipos, en caso de situaciones imputables al comprador fuera del alcance de la responsabilidad de Claro Chile.
- Disponibilidad de atención prioritaria para máximo cuatro líneas definidas por cada organismo en el contrato suscrito con Claro, el cual solo puede ser solicitado para el ministro, Subsecretario, Director, Superintendente y/o Primera Jerarquía. La atención prioritaria con cualquier tipo de servicio relacionado con la buena ejecución de los servicios licitados que se presenten en alguna de las líneas de la atención prioritaria. La atención prioritaria será 24x7.
- Claro informará el consumo del plan de cada línea cuando el organismo contratante lo requiera o bien podría disponer de esta información en la plataforma de administración del servicio.
- Validez Las ofertas se entenderán vigentes y válidas hasta la fecha de suscripción del último de los contratos derivados de la licitación o hasta 165 días hábiles administrativos contados desde la publicación de la oferta, según lo que ocurra primero.
- tarjeta SIM adicional sin costo a todo evento
- Líneas Adicionales con y sin Equipo

Nombre Plan

GAMA 1 CON EQUIPOS (PLAN 600 GB)

GAMA 2 CON EQUIPOS (PLAN 600 GB)

BANDA ANCHA MÓVIL (PLAN 300 GB)

2.4. EQUIPOS DE TELEFONÍA MÓVIL OFERTADOS

Gama	RAM en GB	Almacenamiento	Puntaje Benchmark	Batería mAh	Equipo Ofertado	Cantidad
GAMA 1 CON EQUIPOS	4 GB	128 GB	225.154	5.000	SAMSUNG A05 -128 GB	20
GAMA 2 CON EQUIPOS	4 GB	128 GB	240.000	5.000	ZTE A73 Blade-128 GB	3

- Para validar el Puntaje *Benchmark* Antutu visitar página web: <https://www.kimovil.com/es/donde-comprar-samsung-galaxy-a05>; <https://www.kimovil.com/es/donde-comprar-zte-blade-a73>, además se anexa al final de la oferta, imagen con puntaje *Benchmark* Antutu de cada equipo ofertado y descripción técnica.
- Información del sistema operativo ofertado:

Sistemas Operativos Ofertados (Gama 1)	<i>Android 13</i>
Sistemas Operativos Ofertados (Gama 2)	<i>Android 13</i>
Servicio de Fábrica Instalados y Autorizados	Sí, Servicios de <i>Google</i>

- Los equipos ofertados son nuevos en modalidad de arriendo y sin costo para las Instituciones.
- Los equipos cumplen con la normativa Multibanda/SAE (Sistema de Alerta de Emergencia)
- Son compatibles con todas las compañías del país con tecnología 5G, 4G e inferiores.
- Todos los equipos ofertados cuentan desde el inicio con una garantía de 18 meses para cualquier desperfecto asociado a fabricación.
- El color de los equipos será: negro, blanco, gris o similar, solicitado en Anexo N° 4 de la oferta técnica.
- Los equipos ofertados para una gama serán del mismo modelo.
- En caso de quiebre de *stock* se entregará un equipo equivalente o superior a las características mínimas establecidas en las bases, sin modificar el precio de la oferta.
- Validez de la oferta 165 días hábiles administrativos desde la publicación de la oferta o lo que ocurra primero.

Especificaciones técnicas de los equipos

Samsung A05 128 GB (Gama 1)

Sistema Operativo: Android 13

Memoria RAM: 4 GB

Capacidad de Almacenamiento: 128 GB

Normativa Multibanda/SAE (Sistema de Alerta de Emergencia)

Cámara

Cámara Frontal 8 MP

Cámara Trasera 50 MP + 2 MP

Batería: Capacidad 5.000 mAh

Conectividad y Red

Banda 2G GSM850, GSM900, DCS1800, PCS1900

Banda 3G B1(2100), B2(1900), B4(AWS), B5(850), B8(900)

Banda 4G FDD LTE:

B1(2100), B2(1900), B3(1800), B4(AWS), B5(850), B7(2600), B8(900), B12(700), B13(700), B17(700),

B26(850), B28(700), B66(AWS-3)

TDD LTE: B38(2600), B40(2300), B41(2500)

Tipo SIM Nano-SIM (4FF)

Extra

Contenido Caja Teléfono y Cable tipo C

ZTE A73 Blade 128 GB (Gama 2)

Sistema Operativo: *Android 13*

Memoria RAM: 4 GB

Capacidad de Almacenamiento: 128GB

Cámara

Cámara Frontal: 5 MP

Cámara Trasera: 50MP + 2MP con *Flash*

Batería: Capacidad 5.000 mAh

Conectividad y Red

Banda 2G

GSM 850/900/1800/1900

Banda 3G

HSDPA 850/900/1700(AWS)/1900/2100

Banda 4G

1 [2.100 MHz], 2 [1.900 MHz], 3 [1800 MHz], 4 [1700 MHz], 5 [850 MHz], 7 [2.600 MHz], 8 [900 MHz], 12 [700 MHz], 13 [700 MHz], 17 [700 MHz], 26 [850 MHz], 28 [700 MHz], 66 [1700 MHz], 38 [2600 MHz], 40 [2300 MHz]

Banda 5G n1 [2.100 MHz], n2 [1.900 MHz], n7 [2.600 MHz], n28 [700 MHz], n40 [2.300 MHz], n66 [1700/2100 MHz], n78 [3.5 GHz]

Contenido Caja: Teléfono y Cargador

2.5. PLANES Y EQUIPOS DE BANDA ANCHA MÓVIL (BAM)

Tipo	Valor unitario con IVA	Cuota de Tráfico	Equipo	Cantidad
Dispositivo BAM	\$5.400	300 GB	ZTE MF79 N	1.532

- Planes BAM, Banda Ancha Móvil, tendrán una duración de 18 meses.
- La oferta considera planes de 300 GB mensuales y están disponibles para tecnología 3G y 4G. La Oferta considera equipos BAM Transportables.
- Una vez agotado el plan de datos el servicio será limitado en su capacidad, pero seguirá funcionando con una velocidad mínima de 2 Mbps.
- Los equipos cuentan desde el inicio con una garantía de 18 meses, para cualquier desperfecto asociado a fabricación.

Descripción técnica del equipo ofertado

Procesador	cortex-A53 up to 624MHz
USIM/SIM Slot	3FF SIM card
Memoria	512Mb (DDR)+1Gb (Flash)
MICRO SDHC	Up to 32G
Version USB	USB 2.0 HIGH SPEED
Interface	USB and Wifi
Capacidad máxima Energía	3.25W
GSM Band	850/900/1800/1900MHz
UMTS Band	B1/2/5/8
LTE band	FDD-LTE B1/2/3/5/7/8/20/28 TDD-LTE B38/40/41(120M)
WiFi Max Número de Dispositivos	10
Wi-Fi Standard	802.11 b/g/n

OS	<i>Windows XP SP3 later</i>
	<i>Windows Vista</i>
	<i>Windows 7</i>
	<i>Windows 8/8.1</i>
	<i>MAC</i>
	<i>Linux</i>

2.6. SERVICIO COMPLEMENTARIO VoLTE

El servicio VoLTE es un atributo configurable dentro de la red móvil de Claro Chile, el cual no tiene ningún costo adicional para el cliente. La habilitación del servicio se realiza a nivel de *SIMCARD*, por ende, se necesita que esta última sea compatible con servicio VoLTE al igual que el terminal en el que va a ser utilizada.

VoLTE opera bajo la cobertura móvil 4G y dentro de las principales ventajas que obtienen nuestros clientes al habilitar el servicio se encuentran:

Mejora la percepción del servicio de Voz en zonas de Alta Congestión.

Mejora la Rapidez de conexión al establecer una llamada.

Aumenta la fidelidad del sonido entre dispositivos VoLTE.

Estabilidad de navegación, esto dado que las llamadas se realizan en 4G y la conectividad de datos se mantiene en la misma red, a diferencia de las llamadas sin VoLTE.

El servicio se habilita por sistema, a través de post venta, luego de validar compatibilidad de *simcard* y equipo móvil.

2.7. POLÍTICA DE RECAMBIO

Renovación, pérdida, robo, daño Irreparable de un equipo y renuncia anticipada de una línea

En caso de reemplazo o falla de un equipo cubierto por garantía, y mientras éste se encuentre en servicio técnico el proveedor deberá entregar uno en calidad de préstamo con características equivalentes o superiores al equipo original.

2.8. PLAN DE MIGRACIÓN (PORTACIÓN) Y GESTIÓN DEL CAMBIO

El Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP) es la entidad responsable de administrar, gestionar y operar el proceso de portación de un número, interactuando con las diferentes compañías. El OAP está conectado en línea a todos los operadores telefónicos en Chile y mantiene una Base de Datos de todos los clientes que deseen portarse de una compañía a otra.

En el caso de clientes Empresas que poseen múltiples líneas telefónicas, el proceso de portabilidad aplica para cada línea de manera independiente, pudiendo cada empresa elegir portar uno, varios o todos sus números telefónicos en un mismo proceso.

El proceso de portabilidad consta de tres etapas:

- Paso 1: Un cliente del Operador A (Compañía Donante) acude a otro operador y solicita portar su número.
- Paso 2: El operador elegido por el cliente informa al OAP la solicitud de portar el número.
- Paso 3: El OAP informa al Operador el cambio de compañía del cliente manteniendo su número. Siempre y cuando el cliente cumpla con las condiciones establecidas en la normativa de portabilidad.

Para mayor información la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) también ha desarrollado un sitio en Internet con información acerca del proceso: <http://www.portabilidadnumerica.cl/>

2.9. ROAMING

Para cubrir las distintas necesidades de viajeros en Claro Chile contamos con planes de *Roaming* que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes: Bolsas especiales según destino y *Roaming* sin Frontera.

En América contamos con nuestro *Roaming* Sin Fronteras, oferta única en el mercado nacional, donde se igualan las tarifas locales en *Roaming* para así dar la máxima conectividad a nuestros clientes. Los planes *Roaming* deben ser activados y desactivados por el administrador de contrato designado por el cliente, en contacto directo con nuestro ejecutivo o plataforma de atención.

PAÍSES ZONA 1: SIN FRONTERAS PLUS	
ÁFRICA	Sudáfrica, Ghana.
AMÉRICA	Canadá, Estados Unidos, México, Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua; Panamá, Bahamas, Haití, Jamaica, Puerto Rico, República Dominicana, Trinidad y Tobago, Antigua y Barbuda, Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela.
ASIA	China, Corea del Sur, Emiratos Árabes, Filipinas, Hong Kong, Israel, Japón, Líbano, Macao, Malasia, Qatar, Singapur, Tailandia, Taiwán, Turquía.
EUROPA	Alemania, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Noruega, Polonia, Portugal, República Checa, Rumania, Serbia, Suecia, Suiza, Ucrania.
OCEANÍA	Australia, Nueva Zelanda.

Condiciones Tarifa Granel Países Zona 1: Sin Fronteras Plus

- Valores con IVA incluido y en pesos chilenos.
- Tarifas no aplican por tráfico realizado con conexión, a través de sistemas Satelitales y/o Marítimos.
- Válido para países incluidos en la Zona 1 Sin Frontera Plus.
- Válido para cualquier operador habilitado en la Red.

*Minuto Home: Llamadas realizadas en el extranjero hacia Chile.

*Minuto Local: Llamadas realizadas dentro del país extranjero visitado.

*Minuto Internacional: Llamadas realizadas desde el país extranjero visitado a destino distintos a Home y Local.

2.10.1.

BOLSAS ROAMING PAÍSES ZONA 1: SIN FRONTERAS PLUS

- Los minutos incluidos en Bolsa de *Roaming* aplican para llamadas realizadas y recibidas.
- Bolsa Mixta de *Roaming* incluida (min, SMS y MB) para usar en 22 países (17 América + 5 Europa): Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay, Estados Unidos, Alemania, Francia, Italia, España y Reino Unido. Aplica para todos los operadores de estos países.
- Bolsa de *Roaming* es recurrente (servicios NO acumulables y se renuevan con cada ciclo de facturación).
- Una vez alcanzada la cuota de min, SMS y/o MB incluidos en la bolsa de *Roaming*, el servicio NO se corta, por lo que el cliente seguirá consumiendo servicios a granel.

Condiciones

- No hay un límite de bolsas que pueda contratar un Cliente.
- Valores con IVA incluido y en pesos chilenos.
- Las bolsas se utilizan en días consecutivos hasta agotar el periodo contratado.
- Considerar que el servicio sigue activo al terminar la bolsa contratada.
- Tarifas no aplican para tráfico realizado con conexión, a través de sistemas Satelitales y/o Marítimos ni en Cuba.
- Una vez consumida la bolsa, el tráfico adicional se cobra de acuerdo con las tarifas Granel Roaming Zona 1 Sin Frontera Plus.

2.10.2.

ROAMING PAÍSES ZONA 2: RESTO DEL MUNDO

PAÍSES ZONA 2: RESTO DEL MUNDO	
RESTO DEL MUNDO	Angola, Argelia, Cabo Verde, República del Congo, Costa de Marfil, Egipto, Gambia, Liberia, Marruecos, Mauricio, Mozambique, Nigeria, Sierra Leona, Tanzania, Túnez, Uganda, Anguila, Aruba, Barbados, Cuba, Curazao, Dominica, Granada, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Montserrat, San Cristóbal y Nieves, San Vicente y las Granadinas, Santa Lucía, Guyana, Surinam, Afganistán, Arabia Saudita, Azerbaiyán, Bahrein, Bangladesh, Camboya, India, Indonesia, Irak, Kazajistán, Kuwait, Maldivas, Mongolia, Omán, Pakistán, Sri Lanka, Uzbekistán, Vietnam, Albania, Bulgaria, Chipre, Guernesey, Lituania, Luxemburgo, Malta, República de Macedonia

Tarifa granel para Países Zona 2: RESTO DEL MUNDO

\$3.990 MB	\$270 SMS	\$1.600 Min Home - Local	\$1.600 Min Internacional
-------------------	------------------	---------------------------------	----------------------------------

Condiciones

- Tarifas no aplican para tráfico realizado con conexión, a través de sistemas Satelitales y/o Marítimos.
- Valores con IVA incluido y en pesos chilenos.
- Válido para países incluidos en la Zona 2 Resto del Mundo.
- Válido para cualquier operador habilitado en la Red.
- Minuto Home: Llamadas realizadas en el extranjero hacia Chile.
- Minuto Local: Llamadas realizadas dentro del país extranjero visitado.

- Minuto Internacional: Llamadas realizadas desde el país extranjero visitado a destino distintos a Home y Local.
- Para complementar la oferta de *Roaming* sin Frontera tenemos **las Bolsas Empresariales**, que consisten en una tarifa preferencial en los destinos frecuentes de viaje. Las bolsas incluyen los 3 servicios (Voz, Datos, SMS), no hay un límite de bolsas que pueda contratar el cliente (Valores en Oferta Comercial).
- Las bolsas se utilizan en días consecutivos hasta agotar el periodo contratado. Se debe considerar que el servicio sigue al terminar la bolsa contratada, una vez consumida la bolsa se cobra de acuerdo con los valores normales de *Roaming*, dependiendo del tipo de tráfico y donde se encuentre el cliente utilizando el servicio (país/operador). Tarifas sin fronteras o normales de *Roaming*.

2.10.3. HERRAMIENTA GESTIÓN Y ASISTENCIA ROAMING

- Claro tiene dos herramientas para que el cliente se mantenga informado durante su viaje: Mensajes según umbrales de consumo - Portal *Smartphone* de *Roaming*.
- Mensajes según umbrales: El cliente recibirá mensajes de texto notificando el consumo de datos, además de indicar el monto en dinero que hasta el momento ha realizado.
- Portal *Smartphone*: El cliente *Roaming*, mediante su equipo móvil, se podrá conectar al Portal *Smartphone* de *Roaming* ingresando al *link*: miportal.clarochile.cl/Roaming
- Podrá conocer el consumo de datos *Roaming*, en línea, que ha utilizado en el viaje.
- Es importante considerar este portal solo aplicable cuando el cliente se encuentre en *Roaming*
- Asistencia *Roaming*: Claro Chile posee un completo sistema de asistencia para nuestros clientes *Roaming*, esto ya sea para cuando se encuentren en el extranjero o en Chile.
- Todos los canales son servicios de atención 24X7 los 365 días del año, donde serán atendidos por un equipo exclusivo y experto en temas *Roaming*.
- Los distintos canales son los que siguen:
 - *Call Center* *7626
 - Teléfono *Roaming* desde el extranjero +56 2 28203331
 - Chat *Roaming*
 - *E-mail* roaming@clarochile.cl
- Además, siempre contarás con la atención de ejecutivo asignado.

2.10.4. LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

- Claro Chile permite la comunicación internacional con otros países, a través del portador 171.
- La oferta comercial de LDI de Claro Chile, hoy en día se basa en 3 principales pilares: Tarifas LDI Granel, Tarifas LDI a abonados móviles de prepago y Tarifas LDI a abonados móviles de postpago.
- Todo cliente tiene la posibilidad de activar y desactivar el servicio de larga distancia internaciones llamando sin costo al 800 171 171
- Para llamar por Larga Distancia Internacional se debe marcar de la siguiente forma:

171 + 0 + Código País + Código de Área + Número Teléfono

Ejemplo:

- Si quieres llamar a Canadá - Montreal:
- Si la llamada es a red fija: 171 + 0 + 1 + 514 + Número de Teléfono
- Si la llamada es a red móvil: 171 + 0 + 1 + Número de Teléfono

2.11. SERVICIOS ADICIONALES Y OTRAS SOLUCIONES

Cloud

Con Claro Cloud, accede a las soluciones desde cualquier dispositivo cuando y donde las necesites.

Las soluciones de Colaboración permitirán a tus empleados comunicarse, trabajar y acceder a la información en cualquier momento a través de **Office 365 - Correo Empresas - Conferencia Web Empresas**.

Protege la información valiosa de tu empresa, manteniéndola segura contra pérdidas y amenazas de internet con nuestros productos: **Seguridad Empresa - Solución de McAfee**.

Protege la información de los computadores y servidores de tu empresa, programando respaldos diarios, semanales y mensuales, para eso contamos con **Presencia WEB – Infraestructura**.

Reduce los costos de tu empresa, evita inversiones en infraestructura por medio de recursos de cómputo flexibles, estable y bajo demanda a través de nuestros **Servidores Virtuales - Datacenter Virtual**.

La tecnología de *Machine to Machine* (M2M) de Claro Chile permite conectar diversos dispositivos móviles y que estos se logren comunicar entre ellos sin tener que intervenir personas, haciendo procesos más eficientes y logrando captar información de campo en tiempo real.

Este servicio contempla *Sim Card*, Planes Tarifarios, Servicios de Atención y Arquitectura para brindar un servicio seguro y adecuado.

SMART FLEET

Solución de monitoreo de flota para empresas, que permite monitorear en los factores más relevantes en el desempeño de una flota desde una plataforma de control *WEB*.

3. Documentos integrantes

La relación contractual entre el órgano público comprador y el proveedor adjudicado se ceñirá a los siguientes documentos:

- i. Ley N°19.886 y su Reglamento.
- ii. Bases de licitación (administrativas y técnicas) y sus anexos.
- iii. Aclaraciones, respuestas y modificaciones a las Bases, si las hubiere.
- iv. Resolución de adjudicación.
- v. Contrato definitivo suscrito entre las partes, si lo hubiere.
- vi. Orden de compra.
- vii. Oferta adjudicada.

Adicionalmente se entiende incorporado al contrato toda la normativa sectorial vigente.

Todos los documentos antes mencionados forman un todo integrado y se complementan recíprocamente, especialmente respecto de las obligaciones que aparezcan en uno u otro.

Sin embargo, lo indicado en las bases administrativas y técnicas prevalecerá respecto de lo señalado en los demás documentos.

4. Cesión de contrato y Subcontratación

El adjudicatario no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de esta licitación y, en especial, los establecidos en los respectivos contratos que se celebren con los organismos públicos compradores.

Por lo tanto, el adjudicatario deberá ser el que efectivamente preste los servicios contratados, no pudiendo ceder de hecho a un tercero la ejecución de aquéllos.

Por su parte, se permite la subcontratación parcial de servicios, en aspectos anexos al servicio principal, sin perjuicio que la responsabilidad deberá permanecer en el adjudicatario. Esta subcontratación solo podrá tener lugar, en donde sea estrictamente necesario para efectuar el servicio, y no representará ningún costo adicional para la Entidad Compradora.

La infracción de cualquiera de estas prohibiciones será causal inmediata de término del contrato, sin perjuicio de las acciones legales que procedan.

5. Vigencia del contrato y plazo de ejecución de los servicios

El presente contrato comenzará a regir a contar de la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe y su vigencia se extenderá por el período de 20 meses, el cual comprende el plazo de ejecución de los servicios durante 18 meses, cuya fecha de inicio se establece a continuación, y dos meses posteriores para las gestiones de pago y cierre del contrato.

La fecha de inicio del servicio será el 1° (primero) de noviembre del 2024.

Los contratos no podrán ser renovados ni prorrogados.

6. Procedimiento de entrega y recepción conforme

La entrega de los productos y la habilitación de los servicios se realizará según la planificación entregada por el adjudicatario al organismo comprador con la o las fechas de entrega de los productos y/o habilitación de los servicios, la que debe ser aprobada por este último.

Las fechas fijadas en la planificación son previas a la "Fecha de inicio de servicio" señalada en la cláusula anterior.

El proveedor adjudicado deberá entregar los equipos y/o líneas y/o BAM en la dirección y fecha que se indica a continuación:

- Dirección de despacho: Calle Serrano N° 15, Santiago.
- Fecha de entrega: a contar del 15 de octubre del 2024.

El proveedor adjudicado deberá entregar el producto ofertado, y en caso de quiebre de stock podrá entregar un equipo equivalente o superior a las características mínimas establecidas en las bases, sin

modificar el precio de la oferta, lo que deberá ser informado al organismo público para su posterior aprobación. Si no se aprueba este cambio por el organismo, por no satisfacer el nuevo equipo las características técnicas mínimas del producto ofertado, y el proveedor no cumple con lo comprometido originalmente, se configurará un incumplimiento contractual, según lo señalado en las bases de licitación.

En caso de ser necesario por la magnitud de la adquisición, el organismo podrá establecer la entrega de equipos de forma parcializada en lotes, indicando lo anterior en el contrato.

La recepción conforme se efectuará una vez recibidos los productos y servicios en la dirección del organismo público definida en esta cláusula, o en su defecto, en la dirección señalada en el **Anexo 1** "Direcciones de despacho" de las respectivas bases. En caso de no emitirse la recepción conforme, el proveedor no podrá emitir la factura o instrumento tributario de cobro correspondiente, según lo indicado en la cláusula 11.11 de las bases de licitación.

Corresponderá al organismo comprador certificar la Recepción Conforme de los productos.

7. Modificación del contrato

Las partes de común acuerdo podrán modificar los contratos correspondientes por motivos fundados y en caso de que ello sea indispensable para adecuarlo a la correcta satisfacción de las necesidades de la institución. La modificación, si la hubiere, formará parte integrante del respectivo contrato. En ningún caso la modificación podrá alterar la aplicación de los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, así como tampoco podrá aumentarse el monto del contrato más allá de un 30% del valor total del respectivo contrato ni alterar la naturaleza del objeto de éste.

Toda modificación al contrato deberá ser efectuada mediante acuerdo suscrito a tal efecto y entrará en vigencia una vez totalmente tramitado el acto administrativo aprobatorio del mismo.

En el caso que el organismo público comprador requiera aumentar la cantidad de productos, debe asegurarse de contar con la disponibilidad presupuestaria para ello, debiendo consultar a la Dirección de Presupuestos de ser necesario.

En estos casos, de corresponder, el proveedor deberá hacer entrega de una nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento que cubra el nuevo monto y/o periodo de ejecución, de acuerdo a lo establecido **en la cláusula 9.2** de las bases de licitación.

8. Precio, facturación y pago

El monto total del contrato asciende al monto de \$3.389.400.- (Tres millones trescientos ochenta y nueve mil cuatrocientos pesos) e (impuestos incluidos).

Servicios adquiridos	Gama 1		Gama 2	
	150 GB	300 GB	150 GB	300 GB
Líneas con equipos	20			3
Líneas sin equipos	X	X	X	X

	100 GB
Equipos BAM	12

Los servicios contratados se pagarán en cuotas mensuales, contadas a partir de diciembre.

Conforme señala la Ley N° 21.131, el pago será efectuado por el organismo público comprador dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la respectiva factura o instrumento tributario de cobro, la que deberá emitirse solo una vez que se hayan recepcionado conforme los bienes y/o servicios.

El pago de los productos será en pesos chilenos.

Cabe señalar que, cuando el resultado del monto a facturar resulte un número con decimales, éste se redondeará al número entero siguiente en caso de que la primera cifra decimal sea igual o superior a 5. En caso contrario, el monto deberá ser redondeado al número entero anterior.

El proveedor adjudicado deberá adjuntar a la factura, la respectiva orden de compra para el trámite de pago.

El pago de los servicios adicionales indicados en la propuesta adjudicada, por concepto de servicios como roaming y similares, se pagarán como un adicional a la cuota mensual, como parte del servicio.

Se deja expresa constancia que el pago por los servicios de Roaming deberá ajustarse al tarifario incluido en la oferta económica de la propuesta o a su actualización a precios de lista, siempre que estos sean menores a los adjudicados.

En el caso que el organismo público requiera utilizar los servicios de llamadas internacionales y rurales, los cuales no están incluidos dentro del objeto de esta licitación, las entidades deberán contar con la respectiva autorización presupuestaria, emitiendo la orden de compra solo relativa a estos servicios, y por lo tanto, se facturarán por separado, de acuerdo con el consumo realizado y reflejados en la respectiva orden de compra.

Con todo, el organismo público pagará al proveedor adjudicado los servicios efectivamente prestados por éste.

9. Derechos e Impuestos

Todos los gastos como los impuestos que se generen o produzcan por causa o con ocasión del contrato, tales como los gastos notariales de celebración de contratos y/o cualesquiera otros que se originen en el cumplimiento de obligaciones que, según las Bases, ha contraído el proveedor adjudicado, serán de cargo exclusivo de éste.

10. Coordinadores del Contrato

El proveedor adjudicado deberá nombrar un coordinador del contrato, cuya identidad deberá ser informada al órgano público comprador, con el objeto de coordinar y controlar el correcto cumplimiento del servicio contratado. Por su parte, el organismo público comprador designará a un responsable que se vinculará directamente con el adjudicatario.

En el desempeño de su cometido, el coordinador del contrato deberá, a lo menos:

1. Informar oportunamente al órgano público comprador de todo hecho relevante que pueda afectar el cumplimiento del contrato.
2. Representar al proveedor en la discusión de las materias relacionadas con la ejecución del contrato.
3. Coordinar las acciones que sean pertinentes para la operación y cumplimiento del contrato.

La designación del coordinador y todo cambio posterior deberá ser informado por el proveedor adjudicado al responsable de administrar de contrato por parte del órgano público comprador, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes de efectuada la designación o el cambio, por medio del correo electrónico institucional del funcionario.

Por su parte, el órgano público comprador definirá una contraparte técnica para coordinar el contrato, la que generará los documentos de recepción conforme con los que se autorizarán los pagos correspondientes, supervisará el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato y demás funciones que le encomienden las bases.

11. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato (incluir esta cláusula sólo si corresponde)

Atendido que la presente contratación es superior a 1.000 UTM y con la finalidad de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de contrato, el proveedor adjudicado ha hecho entrega al organismo contratante de una garantía por un monto de \$ **no corresponde**, correspondiente el 5% del gasto total que irrogará la ejecución de este contrato según la oferta económica realizada por el contratista.

El instrumento individualizado fue extendido a favor del organismo contratante en la forma y oportunidad dispuestas en la cláusula 9.2 de las respectivas bases de licitación, y en su glosa indica que se emite "Para garantizar el fiel cumplimiento del contrato de la licitación pública ID 1122317-7-LR24 para la adquisición del Servicio de Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil y/o el pago de saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años", conforme a lo establecido en las bases de licitación, según el siguiente detalle:

- Tipo de instrumento: **no corresponde**
- Institución emisora: **no corresponde**
- N° Documento: **no corresponde**
- Fecha de vencimiento: **no corresponde**

Asimismo, se deja constancia expresa que, en caso de cobro de la Garantía de Cumplimiento por parte del organismo contratante, producto del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones dispuestas en las bases de licitación y en el presente contrato y que, por lo tanto, justifiquen su cobro, el adjudicatario deberá reponer la Garantía de Cumplimiento por igual monto y plazo de vencimiento que la original, dentro de los 10 días hábiles siguientes contados desde el cobro de la primera, so pena del término anticipado del contrato sin derecho a indemnización alguna.

Será responsabilidad del contratado mantener vigente la garantía de fiel cumplimiento de acuerdo a lo indicado en esta cláusula. Mientras se encuentre vigente el contrato celebrado con el adjudicatario, las reposiciones y renovaciones de esta garantía serán de exclusiva responsabilidad del Proveedor.

La garantía presentada en este proceso será devuelta sin reajustes ni intereses, una vez cumplida la fecha de vencimiento de la garantía. Será responsabilidad del proveedor retirar dicha garantía en las oficinas del organismo contratante o por otro medio que disponga oportunamente éste.

12. Responsabilidades y Obligaciones del proveedor adjudicado

- i. Será responsabilidad del proveedor adjudicado velar por mantenerse habilitado en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración.
- ii. El proveedor adjudicado liberará de toda responsabilidad a la DCCP y al órgano público comprador, en caso de acciones entabladas por terceros debido a transgresiones de derechos intelectuales, industriales, de patente, marca registrada y de diseños, como los indicados en la Ley N° 17.336 sobre Propiedad Intelectual.
- iii. El proveedor será responsable, en forma exclusiva, y sin que la enumeración sea taxativa, del pago oportuno de las remuneraciones, honorarios, indemnizaciones, desahucios, gratificaciones, gastos de movilización, beneficios y, en general, de toda suma de dinero que, por cualquier concepto, deba pagar a sus trabajadores.
- iv. Las reuniones que se soliciten durante la ejecución del contrato deberán ser requeridas por la persona debidamente autorizada por el proveedor adjudicado, lo que deberá documentarse fehacientemente.
- v. El proveedor deberá entregar oportunamente documentación que solicite la DCCP o el órgano público comprador.

13. Pacto de Integridad

El proveedor adjudicado, declara que, por el sólo hecho de participar en la licitación, acepta expresamente este pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones contenidas el mismo, sin perjuicio de las que se señalen en las bases de licitación y demás documentos integrantes.

Especialmente, aceptan suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida de acuerdo con las bases de licitación, asumiendo expresamente los siguientes compromisos:

0

- i. Respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la Constitución Política de la República en su artículo 19, números 1º, 4º, 5º, 6º, 12º, y 16º, en conformidad al artículo 485 del Código del Trabajo. Asimismo, el proveedor adjudicado se compromete a respetar los derechos humanos, lo que significa que debe evitar dar lugar o contribuir a efectos adversos en los derechos humanos mediante sus actividades, productos o servicios, y subsanar esos efectos cuando se produzcan, de acuerdo con los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.
- ii. No ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución del contrato, ni tampoco a

ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del mismo.

- iii. No intentar ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de tipo o naturaleza colusiva, en cualquiera de sus tipos o formas.
- iv. Revisar y verificar toda la información y documentación que deba presentar para el proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar su veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia.
- v. Ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, probidad y transparencia en la ejecución del presente contrato.

El proveedor adjudicado, manifiesta conocer las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación y en el presente contrato, y se comprometen a respetarlas.

Asimismo, reconocen y declaran que la oferta presentada en el proceso licitatorio es una propuesta seria, con información fidedigna y en términos técnicos y económicos ajustados a la realidad, asegurando la posibilidad de cumplirla en las condiciones y oportunidad ofertadas.

El proveedor adjudicado, se obliga a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean cabalmente cumplidas por sus empleados, asesores, agentes, subcontratistas y, en general, todas las personas con que aquél se relacione, directa o indirectamente, en virtud o como efecto del contrato. Por tanto, se harán plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

14. Comportamiento ético del proveedor adjudicado

El proveedor adjudicado deberá observar durante toda la época de ejecución de sus contratos, el más alto estándar ético exigible a los funcionarios públicos.

Dichos estándares de probidad exigibles al proveedor adjudicado se equiparán a los aplicables a los funcionarios de la Administración Pública, en conformidad con el Título III de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

15. Confidencialidad

El proveedor adjudicado no podrá utilizar para ninguna finalidad ajena a la ejecución del contrato, la documentación, los antecedentes y, en general, cualquier información, que haya conocido o a la que haya accedido, en virtud de cualquier actividad relacionada con el contrato.

El proveedor adjudicado, así como su personal dependiente que se haya vinculado a la ejecución del contrato, en cualquiera de sus etapas, deben guardar confidencialidad sobre los antecedentes relacionados con el contrato.

El proveedor adjudicado debe adoptar medidas para el resguardo de la confidencialidad de la información, reservándose el órgano público comprador el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan, de acuerdo con las normas legales vigentes, en caso de divulgación no autorizada, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida en los párrafos anteriores, por parte del proveedor adjudicado, durante la vigencia del contrato o dentro de los 5 años siguientes después de finalizado éste, podrá dar pie a que la Entidad entable en su contra las acciones judiciales que correspondan. Con todo, tratándose de bases de datos de carácter personal, la obligación de confidencialidad dura indefinidamente, de acuerdo con la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

16. Propiedad intelectual del software

Al iniciar sus prestaciones, el proveedor adjudicado deberá informar a la contraparte del órgano público comprador respecto del software sobre el cual tiene derechos de propiedad intelectual, sea como autor o a través de licenciamiento, y que será utilizado durante la ejecución del contrato.

17. Acceso a sistemas de la entidad contratante

En caso de que el personal del proveedor adjudicado requiera acceso a los sistemas del órgano comprador para llevar a cabo las prestaciones contratadas, deberá previamente informar a través de su coordinador del contrato a la contraparte del órgano público comprador, el nombre y RUT de las personas que accederán, el objeto de actividad, la fecha y lugar, y el tipo de sistemas, información o equipos que requerirá.

Solo podrán tener acceso a los sistemas aquellas personas autorizadas por la contraparte del órgano comprador, en los términos que ésta determine y se entenderá que existe prohibición de acceso a todo otro sistema, información y equipos que no estén comprendidos en la autorización.

Si el personal del proveedor adjudicado que recibe la autorización de acceso utiliza equipos propios, deberán individualizarse previamente.

18. Saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social

Durante la ejecución del contrato el proveedor adjudicado deberá acreditar que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años.

El órgano público comprador podrá requerir al proveedor adjudicado, en cualquier momento, los antecedentes que estime necesarios para acreditar el cumplimiento de las obligaciones laborales antes señaladas.

En caso de que el proveedor adjudicado registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto de esta contratación deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo la empresa acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución de las prestaciones, con un máximo de seis meses.

El órgano público comprador deberá exigir que el proveedor adjudicado proceda a dichos pagos y le presente los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la empresa adjudicataria dará derecho a terminar la relación contractual, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la empresa referida no podrá participar.

19. Normas laborales

El proveedor adjudicado, en su calidad de empleador, será responsable exclusivo del cumplimiento íntegro y oportuno de las normas del Código del Trabajo y leyes complementarias, leyes sociales, de previsión, de seguros, de enfermedades profesionales, de accidentes del trabajo y demás pertinentes respecto de sus trabajadores y/o integrantes de sus respectivos equipos de trabajo.

En consecuencia, el proveedor adjudicado será responsable, en forma exclusiva, y sin que la enumeración sea taxativa, del pago oportuno de las remuneraciones, honorarios, indemnizaciones, desahucios, gratificaciones, gastos de movilización, beneficios y, en general, de toda suma de dinero que, por cualquier concepto, deba pagarse a sus trabajadores y/o integrantes de sus respectivos equipos de trabajo.

El órgano público comprador se reserva el derecho a exigir al proveedor adjudicado, a simple requerimiento de la contraparte técnica, y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley de Compras y el artículo 183-C del Código del Trabajo, un certificado que acredite el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales emitido por la Inspección del Trabajo respectiva, o bien, por medios idóneos que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento, respecto de sus trabajadores. Ello, con el propósito de hacer efectivo por parte del órgano público comprador, su derecho a ser informado y el derecho de retención, consagrados en los incisos segundo y tercero del artículo 183-C del Código del Trabajo, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones laborales y previsionales, a la que alude el artículo 183-D del mismo Código.

Por otra parte, se deja expresa constancia que la suscripción del contrato no significará en caso alguno que el proveedor adjudicado, sus trabajadores o integrantes de los equipos presentados por éstos, adquieran la calidad de funcionarios públicos, no existiendo vínculo alguno de subordinación o dependencia de ellos con el órgano comprador.

20. Efectos derivados de Incumplimientos del proveedor adjudicado

El órgano público comprador podrá aplicar alguna de las siguientes medidas en caso de incumplimiento del proveedor adjudicado al contrato.

1. 20.1. Multas

El proveedor adjudicado deberá pagar multas por concepto de:

- **Equipos:** Esta multa se aplicará por los atrasos tanto en la entrega como en el retiro de los equipos. Se aplicará una multa por cada día hábil de atraso que transcurra, contado desde el vencimiento del plazo establecido en el contrato para la entrega (como fecha de inicio del servicio) o retiro de los

equipos y se calculará, diariamente, como un 7% del valor mensual neto de la cantidad de líneas, equipos y/o BAM con entrega o retiro atrasada, con un tope de 15 días hábiles.

De acuerdo a la siguiente fórmula:

$(X \text{ cantidad de líneas, equipos y/o BAM con atraso} / \text{cantidad total de líneas, equipos y/o BAM}) * 7\%$

- **Servicio Postventa:** Por incumplimientos en la prestación de los servicios, según lo dispuesto en las bases técnicas, se aplicarán las siguientes multas:

Nº	Servicio y descripción	Valores desde cuando se aplica el incumplimiento	Unidad de medición	Monto de la multa del mes de incumplimiento
1	Activación servicio de roaming	A contar del 2do día corrido luego de ser solicitado	Día corrido	2% del valor mensual por día adicional de incumplimiento, multiplicado por el porcentaje de productos afectados.
2	Cambios de SIM Card; Renuncia de líneas; activación de líneas; activación y/o eliminación de servicios.	Región Metropolitana: A contar del 4to día hábil luego de ser solicitado. Regiones (Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío, Araucanía, Los Ríos y Los Lagos): A contar del 5to día hábil luego de ser solicitado. Región de Arica y Parinacota Aysén y Magallanes: A contar del 6to día hábil luego de ser solicitado.	Día hábil	2% del valor mensual por día adicional de incumplimiento multiplicado por el porcentaje de productos afectados.
3	Bloqueo de líneas	A contar del 2do día corrido luego de ser solicitado	Día corrido	2% del valor mensual por día adicional de incumplimiento multiplicado por el porcentaje de productos afectados.
4	En caso de falla de un equipo cubierto por garantía, y mientras éste se encuentre en servicio técnico el adjudicatario deberá entregar uno en calidad	Al momento de la entrega del equipo con fallas	Día hábil	3% del valor mensual por día adicional de incumplimiento multiplicado por el porcentaje de productos afectados.

Nº	Servicio y descripción	Valores desde cuando se aplica el incumplimiento	Unidad de medición	Monto de la multa del mes de incumplimiento
	de préstamo con características equivalentes o superiores al equipo original.			
5	Servicio de atención con Ejecutivo Preferencia (VIP) para cada organismo (para el administrador del contrato, en relación con la atención prioritaria)	A contar de la 2da hora corrida luego de ser solicitado	Hora corrida	2% del valor mensual por hora adicional de incumplimiento (respecto de este SLA) multiplicado por el porcentaje de productos afectados.
6	Indisponibilidad del servicio de equipos, se entenderá por indisponibilidad cuando el equipo no pueda realizar alguna de estas funciones: Realizar y recibir llamadas telefónicas.	A contar del segundo día hábil, luego ser informada la indisponibilidad del servicio	Día hábil	2% del valor neto total por día hábil administrativo adicional de indisponibilidad multiplicado por el porcentaje de equipos afectados.

El incumplimiento se medirá desde el tiempo de registro del número de reclamo o el medio dispuesto por el proveedor, lo cual, deberá estar contemplado en el contrato respectivo. El canal de reclamo deberá entregar información transparente y objetiva, siendo posible requerir los números de referencia o incidentes por parte de un determinado órgano público en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

Las referidas multas frente a un determinado órgano público no podrán sobrepasar el 10% del valor neto del contrato. En caso de que se supere ese porcentaje, se dispondrá el término anticipado del contrato.

El monto de las multas se cobrará directamente, debiendo ser pagada dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la resolución que la disponga o bien, se hará efectivo a través del cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, si la hubiera.

Cuando el cálculo del monto de la respectiva multa, convertido a pesos chilenos, resulte un número con decimales, éste se redondeará al número entero más cercano.

Cuando las multas se fijen en moneda extranjera, la fecha de determinación de su monto en moneda nacional será al momento de dictar la resolución que la aplique.

Las multas se aplicarán sin perjuicio del derecho del órgano público comprador de recurrir ante los Tribunales Ordinarios de Justicia, a fin de hacer efectiva la responsabilidad del contratante incumplidor.

NOTA: Las multas anteriores se aplicarán sin perjuicio de las multas por indisponibilidad de señal en las zonas de coberturas declaradas, que deban ser aplicadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) u otras entidades competentes (por ejemplo, el SERNAC), según la normativa vigente.

20.2 Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

El proveedor adjudicado deberá cumplir con los niveles de servicio (SLA) que se detallan en las bases técnicas.

Para el cálculo de los niveles de servicio, sólo se considerarán eventos que sean de responsabilidad del proveedor adjudicado o que estén bajo su control y/o que sean responsabilidad de su subcontratista. Si no es responsable el proveedor adjudicado (o su subcontratista) del evento o el incumplimiento no le es imputable por razones de fuerza mayor o caso fortuito, deberá acreditar en forma concreta como ocurre dicha circunstancia. Una vez acreditado esto último, el órgano público comprador no aplicará la multa asociada al evento específico de que se trate.

Como parte de los SLA, se indicarán las condiciones particulares de entrega del servicio.

21. Término Anticipado Contrato

El órgano público comprador está facultado para declarar administrativamente el término anticipado del contrato, en cualquier momento, sin derecho a indemnización alguna para el proveedor adjudicado, si concurre alguna de las causales que se señalan a continuación:

- 1) Si el proveedor adjudicado se encuentra en un procedimiento concursal de liquidación en calidad de deudor o se encuentra en manifiesta insolvencia financiera, a menos que se mejoren las cauciones entregadas.
- 2) Si se disuelve la empresa o la unión temporal de proveedores adjudicada.
- 3) Por incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor adjudicado, cuando sea imputable a éste. Se entenderá por incumplimiento grave la no ejecución o la ejecución parcial por parte del proveedor adjudicado de las obligaciones contractuales, descritas en las presentes Bases, sin que exista alguna causal que le exima de responsabilidad, y cuando dicho incumplimiento genere al órgano público comprador perjuicio en el cumplimiento de sus funciones.
- 4) Incumplimiento de uno o más de los compromisos asumidos por los adjudicatarios, en virtud del "Pacto de integridad" contenido en las bases.
- 5) Sin perjuicio de lo señalado en el "Pacto de integridad", si el proveedor adjudicado, sus representantes o el personal dependiente de aquél, no actuaren éticamente durante la ejecución del respectivo contrato, o propiciaren prácticas corruptas, tales como:
 - a.- Dar u ofrecer obsequios, regalías u ofertas especiales al personal de la DCCP o del órgano público comprador, que pudiese implicar un conflicto de intereses, presente o futuro, entre el respectivo proveedor adjudicado y el órgano público comprador.

b.- Dar u ofrecer cualquier cosa de valor con el fin de influenciar la actuación de un funcionario público durante la relación contractual objeto de la licitación.

c.- Tergiversar hechos, con el fin de influenciar decisiones de la DCCP o del órgano público comprador.

6) En caso de que el atraso en la entrega de los bienes o la prestación de los servicios supere los 25 días hábiles.

7) En caso de que las multas cursadas sobrepasen el 10% del valor neto del contrato.

8) Registrar, a la mitad del período de ejecución contractual, con un máximo de seis meses, saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años.

9) Por exigirlo el interés público o seguridad nacional.

10) Por incumplimiento de obligaciones de confidencialidad establecidas en las Bases.

11) En el caso que el adjudicatario sea una Unión Temporal de Proveedores (UTP) y concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a. Inhabilidad sobreviniente de uno de los integrantes de la UTP en el Registro de Proveedores, que signifique que la UTP no pueda continuar ejecutando el contrato con los restantes miembros en los mismos términos adjudicados.

b. De constatarse que los integrantes de la UTP constituyeron dicha figura con el objeto de vulnerar la libre competencia. En este caso, deberán remitirse los antecedentes pertinentes a la Fiscalía Nacional Económica.

c. Retiro de algún integrante de la UTP que hubiere reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.

d. Cuando el número de integrantes de una UTP sea inferior a dos y dicha circunstancia ocurre durante la ejecución del contrato.

e. Disolución de la UTP.

12) Si se impusiere al proveedor la medida de inhabilitación para contratar con el Estado, en los términos previsto en la ley N°21.595 de Delitos Económicos. Esta causal de término anticipado de convenio marco también será aplicable a los proveedores personas jurídicas, sociedades, corporaciones o fundaciones que mantengan entre sus socios, accionistas, miembros o partícipes con poder de influir en la administración a personas naturales condenadas a la medida de inhabilitación de contratar con el Estado de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la ley N°21.595.

En todos los casos señalados, además del término anticipado, se procederá al cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, si se hubiere exigido dicha caución, salvo en la causal 9.

El término anticipado por incumplimientos se aplicará siguiendo el procedimiento establecido en la **cláusula N°23 del presente contrato.**

Resuelto el término anticipado, no operará indemnización alguna para el proveedor adjudicado, debiendo el órgano público comprador concurrir al pago de las obligaciones ya cumplidas que se encontraren insolutas a la fecha.

22. Resciliación o término de mutuo acuerdo

Sin perjuicio de lo anterior, el órgano público comprador y el respectivo proveedor adjudicado podrán poner término a su contrato en cualquier momento, de común acuerdo, sin constituir una medida por incumplimiento y sin afectar con ello, la vigencia de los demás contratos.

23. Procedimiento para Aplicación de Medidas derivadas de incumplimientos

1. Detectada una situación que amerite la aplicación de multas, cobro de la garantía o término anticipado del acuerdo complementario, por parte de la Entidad, ésta le notificará al adjudicatario, personalmente o por carta certificada, indicando la infracción cometida, los hechos que la constituyen y la medida a aplicar.
2. A contar de la notificación de la comunicación precedente, el adjudicatario tendrá un plazo de cinco días hábiles administrativos para efectuar sus descargos, por escrito, ante el administrador del correspondiente contrato, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes.
3. Vencido el plazo sin presentar descargos, la Entidad dictará la respectiva resolución o acto administrativo aplicando la medida y detallando las circunstancias fácticas que hicieron procedente dicha medida.
4. Si el adjudicatario hubiera presentado descargos en tiempo y forma, la Entidad tendrá un plazo de hasta 15 días hábiles administrativos a contar de la recepción de los mismos, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente, lo que se determinará, mediante resolución o acto administrativo fundado, el cual deberá ser notificado al adjudicatario, personalmente o por carta certificada.
5. Recursos: El proveedor adjudicado dispondrá de un plazo de 5 días hábiles, contados desde la notificación de la resolución fundada singularizada en los párrafos anteriores, para impugnar dicho acto administrativo mediante los recursos contemplados en la Ley 19.880, debiendo acompañar todos los antecedentes que justifiquen eliminar, modificar o reemplazar la respectiva medida. El órgano público comprador tendrá un plazo no superior a 30 días hábiles para resolver el citado recurso.
6. La resolución que acoja el recurso podrá modificar, reemplazar o dejar sin efecto el acto impugnado. Ahora bien, en el evento de que la medida sea ejecutoriada, sea total o parcialmente, ésta se ejecutará o cobrará directamente al adjudicatario.

Consideraciones respecto a las notificaciones:

Se hace presente que mientras se mantenga en nuestro país el contexto de alerta sanitaria con ocasión de la pandemia vigente, la notificación de las resoluciones de este procedimiento se podrán realizar igualmente a través de correo electrónico, en virtud del Dictamen N°3.610, de 2020, de la Contraloría

General de la República, que habilita la adopción de medidas extraordinarias de gestión interna de los órganos del Estado, como sería el desarrollo de procedimientos administrativos por medios electrónicos. Una vez terminada la alerta sanitaria, se deberá notificar a los proveedores personalmente o por carta certificada, a menos que ellos expresamente autoricen la notificación por medios electrónicos.

Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, si durante la vigencia del contrato entra en vigor la Ley N°21.180 de Transformación Digital Del Estado, que permite la notificación electrónica de los procedimientos administrativos, las notificaciones que se disponen en el presente procedimiento se podrán realizar a través del módulo de gestión de contratos del Sistema de Información www.mercadopublico.cl.

Procedencia de la responsabilidad:

El proveedor adjudicado será responsable por hechos imputables a su incumplimiento directo y no por aquellos originados en causales de fuerza mayor o caso fortuito, o en los cuales se demuestre que fueron ocasionados por fallas propias del hardware o del software de los equipos (Smartphone y BAM), por el propio usuario del órgano público comprador o por terceros no vinculados al proveedor adjudicado.

24. Liquidación del contrato

Para llevar a cabo la finalización de la relación contractual entre las partes, sea por término anticipado o no, el órgano público comprador podrá solicitar al proveedor adjudicado:

- Un calendario de cierre, en donde se establezca un evento o plazo prudencial a partir del cual se entiende que el contrato entra en etapa de cierre.
- Prestar colaboración y participar en forma coordinada con aquél en labores de devolución de los equipos.
- Certificar las condiciones de los equipos smartphone/BAM para su devolución.

25. Tratamiento de datos personales

Si, la contratación incluye el servicio de tratamiento de datos personales, de conformidad con la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada, se deberá suscribir un contrato escrito de mandato, específico para tales fines. Dicho contrato de mandato es obligatorio, independiente de que la adquisición cuente o no con un contrato.

En dicho mandato debe especificar, a lo menos, la finalidad del tratamiento, los datos personales que se utilizarán, la prohibición de uso para otras materias por parte del mandatario y de comunicación a terceros, las obligaciones de cuidado de los datos exigidas al mandatario, las causales de término del mandato y las obligaciones de devolución y eliminación de datos al terminar el encargo.

Asimismo, el mandatario deberá cumplir las demás obligaciones que se establecen en la ley N°19.628 y, en especial, facilitar el ejercicio de los derechos que se le reconocen a los titulares respecto de sus propios datos personales.

El mandato de tratamiento de datos no exime de responsabilidad al órgano comprador, en especial, respecto de la utilización de los datos solo en materias propias de su competencia legal y de las obligaciones de cuidado de dicha información

26. Protocolo de reposición y Metodología para la devolución de equipos

Protocolo de Reposición de Equipos en Caso de Fallas

Claro Chile cuenta con un servicio técnico especializado y certificado de acuerdo a las especificaciones propias de cada marca. Este servicio forma parte de las soluciones que ofrecemos en nuestro modelo de atención a clientes Empresa y Corporaciones.

Este proceso aplica de forma exclusiva para los organismos considerados en esta Licitación, que sean atendidos en sucursales de Claro Chile, ante una solicitud de Servicio Técnico Móvil.

Los equipos que presenten fallas deberán ser enviados al Centro de Atención Clientes, previa coordinación con el Ejecutivo de Postventa.

Todos los equipos ofertados cuentan desde el inicio con una garantía de 18 meses para cualquier desperfecto asociado a fabricación.

- Defectos de material inherentes al equipo.
- Defectos de fabricación atribuibles a la mano de obra, diseño e ingeniería.

La garantía no es efectiva cuando el equipo:

- Ha sido intervenido por terceros.
- Presenta fallas imputables al mal uso, manejo del equipo o alteración del software suministrado por el fabricante.

Los equipos podrán ser ingresados a servicio técnico por el Administrador de Contrato, Representante Legal o Usuarios autorizados previamente mediante un poder simple entregado por el administrador de contrato de la Empresa.

El usuario de la línea puede ingresar el equipo siempre que no presente bloqueos por robo, pérdida, o bloqueo solicitado por el Administrador del Contrato.

Los equipos no deben tener bloqueo de patrón, numérico, buscar mi iPhone, buscar mi Android y/o Protección antirrobo de Google.

Claro Chile otorgará atención al cliente a través de sus centros de atención a nivel Nacional.

Plan de Retiro o devolución de Equipos

Para la devolución de los equipos (retiro) las condiciones mínimas que deben presentar para su devolución, considerando un desgaste por uso normal durante 18 meses, son las siguientes:

Claro Chile considera un plan de retiro de Equipos una vez finalizado el plazo del contrato (18 meses), considerando el desgaste por uso normal durante el periodo de contrato, esto sin generar costos adicionales para las instituciones involucradas.

El retiro de los equipos se coordinará entre el Ejecutivo de Atención Postventa y el Administrador del Contrato de la Institución.

Retiro debe ser coordinado con 30 días de anticipación a la finalización del contrato.

Equipos deberán ser retirados en su totalidad de manera centralizada desde 1 sola dirección del cliente (por institución).

Equipos aprobados para retiro deben cumplir con los siguientes puntos (sin excepción):

- Batería con carga mínima de 50%
- Pantalla intacta sin trizaduras ni picaduras
- Sellos intactos
- Sin ingreso de líquidos
- Equipo encienda y apague
- Equipo reseteado de fábrica de manera OBLIGATORIA
- Equipo NO debe estar asociado a cuenta de Google o Apple

Nota: Los equipos sujetos a revisión y posterior aceptación, no contemplarán la entrega de sus accesorios originales (cargadores, audífonos, entre otros), manuales y certificados de garantía, ni su embalaje original.

Equipos que no cumplan con alguno de los 7 puntos indicados en anteriormente, no serán aprobados para devolución y quedarán en poder del cliente.

En la eventualidad que no se indiquen condiciones para los equipos, estos deben estar funcionales, sin pantallas quebradas ni fisuras de la carcasa, pero si por ejemplo, rayaduras en la pantalla y en la carcasa por el uso cotidiano.

27. Domicilio y jurisdicción

Las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someterán a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia.

28. Personería

La personería de Claudia Ernst Valencia para representar al Ministerio de Vivienda y Urbanismo consta en el Decreto Supremo N° 53, (V. y U.), del 2015, modificado por el Decreto Supremo N° 27, (V. y U.), del 2022; y, la Resolución N° 388, (V. y U.), del 2003, que nombra Jefe del Departamento de Compras y Servicios Generales; la Resolución Exenta RA N° 272/2202/2023, (V. y U.), que encomienda funciones directivas; la Resolución Exenta RA N° 272/2200/2023, (V. y U.), que encomienda funciones directivas.

Las personerías de Luis Aceituno Acevedo, RUN N° 10.193.839-5 y, Felipe José Gómez Cáceres, RUN N° 09.545.594-8, para representar a CLARO CHILE SpA constan en el acta Resolución de sesión Extraordinario del Directorio CLARO CHILE SpA, reducida a escritura pública con fecha 05 de abril del 2023, otorgada ante doña María Soledad Lascar Merino, Abogada, Notaria Pública Titular de Santiago. Documentos que no se insertan por ser conocidos por las partes.

En señal de aceptación las partes suscriben.

Este contrato se suscribe en dos ejemplares del mismo tenor, quedando uno de ellos en poder del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y uno en poder de CLARO CHILE SpA.". Hay firmas.

- 2. EMÍTASE** la Orden de Compra N° 587-867-CC24, por el monto total de \$3.389.400.- (Tres millones trescientos ochenta y nueve mil cuatrocientos pesos), impuestos incluidos, a CLARO CHILE SpA, RUT N° 96.799.250-K.

3. **DISPÓNESE** el pago a CLARO CHILE SpA, RUT N° 96.799.250-K, por el monto total de \$3.389.400.- (Tres millones trescientos ochenta y nueve mil cuatrocientos pesos), impuestos incluidos, en los términos y condiciones expresados en el instrumento que, por este acto, se aprueba.
4. **IMPÚTESE** el gasto que demande el cumplimiento del presente acto administrativo, por el monto total de \$3.389.400.- (Tres millones trescientos ochenta y nueve mil cuatrocientos pesos), impuestos incluidos, según el siguiente desglose presupuestario:

Subtítulo	Ítem	Asignación	Centro de Costos	Monto Año		
				2024	2025	2026
22	05	006	DIVAD	\$188.300.-	\$2.259.600.-	\$941.500.-

Lo anterior, en función del presupuesto vigente de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo. Respecto de los gastos que puedan resultar comprometidos para los años 2025 y 2026, se imputarán a la Ley de Presupuestos del Sector Público respectiva, en la medida que se consulten recursos para ello y se cumplan los requisitos para el desembolso.

5. **DESÍGNASE** como Administrador del Contrato al Encargado Sección Control Bienes y Administración de Edificios, o quien le subrogue o reemplace.
6. **DESÍGNASE** al funcionario don Jaime Díaz Ganga, como Contraparte Técnica, en calidad de titular; y en calidad de suplente en caso de ausencia del funcionario designado como titular, al funcionario don Miguel Salinas Salinas, para la contratación que por este acto se aprueba.
7. **PUBLÍQUESE** el presente acto administrativo en el Sistema de Información de Compras y Contratación de la Administración del Estado.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE
POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**



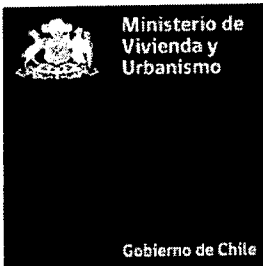
[Handwritten Signature]
CLAUDIA ERNST VALENCIA
Jefa Departamento de Compras y Servicios Generales
División Administrativa
Ministerio de Vivienda y Urbanismo

[Handwritten Signature]
MVG/JUGB/FGB
Distribución:

- División Administrativa.
- Departamento de Compras y Servicios Generales – DIVAD.



MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	
DIVISIÓN FINANZAS - DEPTO. CONTABILIDAD	
COMPROMISO PRESUPUESTARIO	
MONTO \$	188.300.-
CENTRO DE COSTO	026 Divad
ITEM	22-05-006.-
ID SIGFE	2454.-
FECHA	27/11/24 vºBº <i>[Handwritten Signature]</i>



- Sección Gestión de Compras y Contratos – DIVAD.
- Sección Planificación y Presupuesto – DIVAD.
- Sección Partes y Archivos – DIVAD.
- Sección Control Bienes y Administración Edificio – DIVAD.
- CLARO CHILE SpA, Avenida El Salto N° 5450, comuna de Huechuraba (Contrato original).

LO QUE TRANSCRIBO PARA SU CONOCIMIENTO

JOVITA GAVILAN GONZALEZ
INGENIERO COMERCIAL
MINISTRO DE FE
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO



CONTRATO TIPO

ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL Y BANDA ANCHA MÓVIL ID 1122317-7-LR24

En Santiago de Chile, a 28 de octubre de 2024 , entre el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, RUT N° 61.801.000-7, en lo sucesivo “**el órgano público comprador**”, representado por doña Claudia Ernst Valencia, RUN N° 10.413.115-8, en calidad de Jefa del Departamento de Compras y Servicios Generales, ambos domiciliados en Avenida Libertador General Bernardo O’Higgins N° 924, comuna de Santiago, Región Metropolitana; y, por otra parte, CLARO CHILE SpA, RUT N° 96.799.250-K, en adelante, “**el proveedor adjudicado**”, representado por Luis Aceituno Acevedo RUN 10.193.839-5 y, Felipe José Gómez Cáceres, RUN N° 09.545.594-8, de profesión u oficio Ingeniero Civil Electrónico; **todos** con domicilio en Avenida El Salto N° 5450, comuna de Huechuraba, han acordado suscribir el siguiente contrato:

CONDICIONES GENERALES

1. Antecedentes

El órgano público comprador llevó a cabo el proceso licitatorio ID **1122317-7-LR24**, a través de la Dirección de Compras y Contratación Pública, para contratar el **SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL Y BANDA ANCHA MÓVIL**.

Como resultado del proceso licitatorio, y mediante Resolución Exenta N° 343-B, de 2024, resultó adjudicado el proveedor CLARO CHILE SpA, RUT N° 96.799.250-K.

2. Objeto del contrato

El presente contrato tiene por objeto la adquisición de:

Veintitrés (23) Planes de telefonía móvil y equipos de telefonía móvil.

Doce (12) Planes de banda ancha móvil con equipo.

Este contrato cuenta con las siguientes características:

2.1. COBERTURA COMUNAL

La **cobertura actual es de 337 comunas con servicios 4G**, incluidas capitales regionales, se detallan en el anexo 6 cuales comunas se cuentan con Tecnología 4G y 5G



e inferiores tecnologías para datos. (Revisar detalle en Anexo 6, Hoja 2 "Cobertura Comunal").

Estas comunas además de 4G poseen servicio de voz y datos.

Tecnología	COMUNAS
4G	337

2.2. PLANES DE TELEFONÍA MÓVIL

La vigencia de los contratos se extenderá por el periodo de **18 meses** que dura el plazo de ejecución de los servicios, definido en el documento informativo de inicio de servicio, informado por el organismo contratante, aumentando 2 meses (20 meses en total) para las gestiones de pago y cierre del contrato.

Beneficios:

- Minutos e internet local de acuerdo con la necesidad de las empresas.
- Planes con datos libres sin cortes ni cargos adicionales.
- Bolsa LDI (Larga Distancia Internacional) para llamar a 17 países de América, incluidos en nuestra oferta.
- Bolsas de Roaming (Minutos, SMS y MB) para disfrutar en 17 países de América y 5 de Europa, incluidos en nuestra oferta.
- Red 4G más rápida de Chile.
- Amplia cobertura nacional.

Consideraciones Planes Multimedia

- Minutos Libres incluidos significa que el Subscriber y/o Usuario puede llamar libremente a un máximo de números de destino distintos (300 números dependiendo del plan) dentro de un mismo ciclo de facturación.
- Duración de los planes 18 meses
- Red Social Libre incluida en todos los planes multimedia: *Teams*. Para la aplicación de *Teams* aplica únicamente la navegación dentro de la App. Esta navegación no incluye la descarga, actualizaciones, ni licencia de la app. Dado que la RRSS *Teams* son de uso personal, se restringe el uso compartido de datos a otros dispositivos cercanos (no se podrá compartir datos a otros dispositivos); la navegación en esta app solo aplica para ser utilizada desde el celular Claro. La navegación en *Teams* será en las redes 2G, 3G y 4G. Las velocidades en dichas redes dependerán de las condiciones de la zona de cobertura, del equipo del cliente y otras condiciones que puedan afectar el servicio, tales como barreras geográficas y/o arquitectónicas. La navegación será a nivel nacional.
- Redes Sociales Libres incluidas en planes 200 GB y 600 GB: *Telegram*, *Facebook*, *Facebook Messenger* (no incluye servicio de voz), *Twitter*, Claro Música, *Instagram*, *Colabora Cloud* y *WhatsApp* (incluye llamadas de voz, se excluyen video llamadas).



Navegación ilimitada en redes sociales no incluye acceso a enlaces externos ni video llamadas.

- Planes con Internet libre Plan 1 y 2 y Equipo Propio: una vez consumida la cuota de navegación contratada, la velocidad baja sin embargo la navegación continua sin cargos adicionales. Planes 600 GB la velocidad postumbral es de 256 kbps.
- miportal.clarochile.cl: portal de auto atención en dónde podrán revisar consumo de datos en línea.

El consumo que podrán revisar corresponde a los GB del plan contratado además de la navegación utilizada en RRSS libres. Sólo podrán visualizar el consumo de la línea asignada, no al resto de las líneas contratadas por la empresa titular.

LDI:

Bolsa de LDI incluida para usar en 17 países: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y EEUU.

Los minutos incluidos en el Plan aplican única y exclusivamente para llamadas realizadas a través del *carrier* 171.

Bolsa de LDI es recurrente (servicios NO acumulables y se renuevan con cada ciclo de facturación).

Tarifas NO aplican para llamadas a través de sistema satelital y/o marítimos.

Una vez alcanzada la cuota de minutos incluidos en la bolsa de LDI, el servicio NO se corta, por lo que el cliente seguirá consumiendo servicio a granel.

2.3. SERVICIOS CONSIDERADOS

Considera para los servicios de planes de telefonía móvil (en todas sus modalidades), Roaming de datos internacional, bolsa SMS, bolsas de minutos.

Servicios de telefonía móvil de voz y datos

Los servicios de telefonía móvil de voz y datos consideran los siguientes requerimientos mínimos:

- El precio ofertado considera el valor del plan, equipo en arriendo, todos los costos de habilitación y despacho, con todos los impuestos y recargos.
- Como parte de nuestra oferta comercial y cumpliendo con lo indicado en Anexo 4 Numeral 9, se valorizan los servicios y productos relacionados, tales como *Roaming* Internacional, tarjeta SIM adicional, costo de los equipos, en caso de situaciones imputables al comprador fuera del alcance de la responsabilidad del proveedor.
- Equipos cuentan con la posibilidad de activación del *roaming* automático nacional (RAN).
- La oferta considera propuesta técnica y económica de *Roaming*
- Servicio de portabilidad numérica masiva sin costo a fin de no realizar cambios en los números actuales de cada línea



- Se dispone de un medio de atención (web/telefónico/presencial) que permita resolver problemas técnicos en relación a configuraciones y operación del servicio, sin costo para la Institución.

- Sistema web de gestión online para cada línea, donde pueda conocer el consumo de su plan.

El sistema web no permite aumentar la cantidad de líneas, ni la cantidad de datos.

- Plataforma web para que el usuario administrador de cada institución pueda auto administrar y configurar los servicios de voz y datos, solo en caso de que los planes no sean de minutos libres (ilimitados), verificar las facturas y todo el detalle de llamadas, soporte y configuración de *roaming* y seguimiento de órdenes de servicio técnico de equipos.

- Cambios de *SIM Card*; Renuncia de líneas; activación y/o bloqueo de líneas; y/o eliminación de servicios.

- Sistema de gestión que permita activar servicio de *roaming*.

- Ejecutivo Preferencial para el administrador del contrato de cada organismo, asegurando atención de acuerdo a SLA.

- En caso de falla de un equipo cubierto por garantía y mientras éste se encuentre en servicio técnico, Claro entregará uno en calidad de préstamo con características equivalentes o superiores al equipo original.

- Claro Chile como parte de su oferta, valorizará aquellos servicios y productos relacionados, tales como *Roaming* Internacional, tarjeta *SIM* adicional, costo de los equipos, en caso de situaciones imputables al comprador fuera del alcance de la responsabilidad de Claro Chile.

- Disponibilidad de atención prioritaria para máximo cuatro líneas definidas por cada organismo en el contrato suscrito con Claro, el cual solo puede ser solicitado para el ministro, Subsecretario, Director, Superintendente y/o Primera Jerarquía. La atención prioritaria con cualquier tipo de servicio relacionado con la buena ejecución de los servicios licitados que se presenten en alguna de las líneas de la atención prioritaria. La atención prioritaria será 24x7.

- Claro informará el consumo del plan de cada línea cuando el organismo contratante lo requiera o bien podría disponer de esta información en la plataforma de administración del servicio.

- Validez Las ofertas se entenderán vigentes y válidas hasta la fecha de suscripción del último de los contratos derivados de la licitación o hasta 165 días hábiles administrativos contados desde la publicación de la oferta, según lo que ocurra primero.

- tarjeta SIM adicional sin costo a todo evento

- Líneas Adicionales con y sin Equipo

Nombre Plan

GAMA 1 CON EQUIPOS (PLAN 600 GB)

GAMA 2 CON EQUIPOS (PLAN 600 GB)

BANDA ANCHA MÓVIL (PLAN 300 GB)



2.4. EQUIPOS DE TELEFONÍA MÓVIL OFERTADOS

Gama	RAM en GB	Almacenamiento	Puntaje <i>Benchmark</i>	Batería mAh	Equipo Ofertado	Cantidad
GAMA 1 CON EQUIPOS	4 GB	128 GB	225.154	5.000	SAMSUNG A05 -128 GB	20
GAMA 2 CON EQUIPOS	4 GB	128 GB	240.000	5.000	ZTE A73 Blade-128 GB	3

- Para validar el Puntaje *Benchmark* Antutu visitar página web: <https://www.kimovil.com/es/donde-comprar-samsung-galaxy-a05>; <https://www.kimovil.com/es/donde-comprar-zte-blade-a73>, además se anexa al final de la oferta, imagen con puntaje *Benchmark* Antutu de cada equipo ofertado y descripción técnica.
- Información del sistema operativo ofertado:

Sistemas Operativos Ofertados (Gama 1)	<i>Android 13</i>
Sistemas Operativos Ofertados (Gama 2)	<i>Android 13</i>
Servicio de Fábrica Instalados y Autorizados	Sí, Servicios de <i>Google</i>

- Los equipos ofertados son nuevos en modalidad de arriendo y sin costo para las Instituciones.
- Los equipos cumplen con la normativa Multibanda/SAE (Sistema de Alerta de Emergencia)
- Son compatibles con todas las compañías del país con tecnología 5G, 4G e inferiores.
- Todos los equipos ofertados cuentan desde el inicio con una garantía de 18 meses para cualquier desperfecto asociado a fabricación.
- El color de los equipos será: negro, blanco, gris o similar, solicitado en Anexo N° 4 de la oferta técnica.
- Los equipos ofertados para una gama serán del mismo modelo.



- En caso de quiebre de *stock* se entregará un equipo equivalente o superior a las características mínimas establecidas en las bases, sin modificar el precio de la oferta.
- Validez de la oferta 165 días hábiles administrativos desde la publicación de la oferta o lo que ocurra primero.

Especificaciones técnicas de los equipos

Samsung A05 128 GB (Gama 1)

Sistema Operativo: Android 13

Memoria RAM: 4 GB

Capacidad de Almacenamiento: 128 GB

Normativa Multibanda/SAE (Sistema de Alerta de Emergencia)

Cámara

Cámara Frontal 8 MP

Cámara Trasera 50 MP + 2 MP

Batería: Capacidad 5.000 mAh

Conectividad y Red

Banda 2G GSM850, GSM900, DCS1800, PCS1900

Banda 3G B1(2100), B2(1900), B4(AWS), B5(850), B8(900)

Banda 4G FDD LTE:

B1(2100), B2(1900), B3(1800), B4(AWS), B5(850), B7(2600), B8(900), B12(700),

B13(700), B17(700), B26(850), B28(700), B66(AWS-3)

TDD LTE: B38(2600), B40(2300), B41(2500)

Tipo SIM Nano-SIM (4FF)

Extra

Contenido Caja Teléfono y Cable tipo C

ZTE A73 Blade 128 GB (Gama 2)

Sistema Operativo: *Android* 13

Memoria RAM: 4 GB

Capacidad de Almacenamiento: 128GB

Cámara

Cámara Frontal: 5 MP

Cámara Trasera: 50MP + 2MP con *Flash*

Batería: Capacidad 5.000 mAh

Conectividad y Red

Banda 2G

GSM 850/900/1800/1900

Banda 3G

HSDPA 850/900/1700(AWS)/1900/2100

Banda 4G



1 [2.100 MHz], 2 [1.900 MHz], 3 [1800 MHz], 4 [1700 MHz], 5 [850 MHz], 7 [2.600 MHz], 8 [900 MHz], 12 [700 MHz], 13 [700 MHz], 17 [700 MHz], 26 [850 MHz], 28 [700 MHz], 66 [1700 MHz], 38 [2600 MHz], 40 [2300 MHz]

Banda 5G n1 [2.100 MHz], n2 [1.900 MHz], n7 [2.600 MHz], n28 [700 MHz], n40 [2.300 MHz], n66 [1700/2100 MHz], n78 [3.5 GHz]

Contenido Caja: Teléfono y Cargador

2.5. PLANES Y EQUIPOS DE BANDA ANCHA MÓVIL (BAM)

Tipo	Valor unitario con IVA	Cuota de Tráfico	Equipo	Cantidad
Dispositivo BAM	\$5.400	300 GB	ZTE MF79 N	1.532

- Planes BAM, Banda Ancha Móvil, tendrán una duración de 18 meses.
- La oferta considera planes de 300 GB mensuales y están disponibles para tecnología 3G y 4G.

La Oferta considera equipos BAM Transportables.

- Una vez agotado el plan de datos el servicio será limitado en su capacidad, pero seguirá funcionando con una velocidad mínima de 2 Mbps.
- Los equipos cuentan desde el inicio con una garantía de 18 meses, para cualquier desperfecto asociado a fabricación.

Descripción técnica del equipo ofertado

Procesador	cortex-A53 up to 624MHz
USIM/SIM Slot	3FF SIM card
Memoria	512Mb (DDR) +1Gb (Flash)
MICRO SDHC	Up to 32G
Version USB	USB 2.0 HIGH SPEED
Interface	USB and Wifi
Capacidad máxima Energía	3.25W
GSM Band	850/900/1800/1900MHz
UMTS Band	B1/2/5/8
LTE band	FDD-LTE B1/2/3/5/7/8/20/28 TDD-LTE B38/40/41(120M)
WiFi Max Número de Dispositivos	10
Wi-Fi Standard	802.11 b/g/n
	Windows XP SP3 later



OS	<i>Windows Vista</i>
	<i>Windows 7</i>
	<i>Windows 8/8.1</i>
	<i>MAC</i>
	<i>Linux</i>

2.6. SERVICIO COMPLEMENTARIO VoLTE

El servicio VoLTE es un atributo configurable dentro de la red móvil de Claro Chile, el cual no tiene ningún costo adicional para el cliente. La habilitación del servicio se realiza a nivel de *SIMCARD*, por ende, se necesita que esta última sea compatible con servicio VoLTE al igual que el terminal en el que va a ser utilizada.

VoLTE opera bajo la cobertura móvil 4G y dentro de las principales ventajas que obtienen nuestros clientes al habilitar el servicio se encuentran:

Mejora la percepción del servicio de Voz en zonas de Alta Congestión.

Mejora la Rapidez de conexión al establecer una llamada.

Aumenta la fidelidad del sonido entre dispositivos VoLTE.

Estabilidad de navegación, esto dado que las llamadas se realizan en 4G y la conectividad de datos se mantiene en la misma red, a diferencia de las llamadas sin VoLTE.

El servicio se habilita por sistema, a través de post venta, luego de validar compatibilidad de *simcard* y equipo móvil.

2.7. POLÍTICA DE RECAMBIO

Renovación, pérdida, robo, daño Irreparable de un equipo y renuncia anticipada de una línea

En caso de reemplazo o falla de un equipo cubierto por garantía, y mientras éste se encuentre en servicio técnico el proveedor deberá entregar uno en calidad de préstamo con características equivalentes o superiores al equipo original.

2.8. PLAN DE MIGRACIÓN (PORTACIÓN) Y GESTIÓN DEL CAMBIO

El Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP) es la entidad responsable de administrar, gestionar y operar el proceso de portación de un número, interactuando con las diferentes compañías. El OAP está conectado en línea a todos los operadores telefónicos en Chile y mantiene una Base de Datos de todos los clientes que deseen portarse de una compañía a otra.

En el caso de clientes Empresas que poseen múltiples líneas telefónicas, el proceso de portabilidad aplica para cada línea de manera independiente, pudiendo cada empresa elegir portar uno, varios o todos sus números telefónicos en un mismo proceso.



El proceso de portabilidad consta de tres etapas:

- Paso 1: Un cliente del Operador A (Compañía Donante) acude a otro operador y solicita portar su número.
- Paso 2: El operador elegido por el cliente informa al OAP la solicitud de portar el número.
- Paso 3: El OAP informa al Operador el cambio de compañía del cliente manteniendo su número. Siempre y cuando el cliente cumpla con las condiciones establecidas en la normativa de portabilidad.

Para mayor información la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) también ha desarrollado un sitio en Internet con información acerca del proceso: <http://www.portabilidadnumerica.cl/>

2.9. ROAMING

Para cubrir las distintas necesidades de viajeros en Claro Chile contamos con planes de *Roaming* que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes: Bolsas especiales según destino y *Roaming* sin Frontera.

En América contamos con nuestro *Roaming* Sin Fronteras, oferta única en el mercado nacional, donde se igualan las tarifas locales en *Roaming* para así dar la máxima conectividad a nuestros clientes.

Los planes *Roaming* deben ser activados y desactivados por el administrador de contrato designado por el cliente, en contacto directo con nuestro ejecutivo o plataforma de atención.

PAÍSES ZONA 1: SIN FRONTERAS PLUS	
ÁFRICA	Sudáfrica, Ghana.
AMÉRICA	Canadá, Estados Unidos, México, Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua; Panamá, Bahamas, Haití, Jamaica, Puerto Rico, República Dominicana, Trinidad y Tobago, Antigua y Barbuda, Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela.
ASIA	China, Corea del Sur, Emiratos Árabes, Filipinas, Hong Kong, Israel, Japón, Líbano, Macao, Malasia, Qatar, Singapur, Tailandia, Taiwán, Turquía.
EUROPA	Alemania, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Noruega, Polonia, Portugal, República Checa, Rumania, Serbia, Suecia, Suiza, Ucrania.



Condiciones Tarifa Granel Países Zona 1: Sin Fronteras Plus

- Valores con IVA incluido y en pesos chilenos.
- Tarifas no aplican por tráfico realizado con conexión, a través de sistemas Satelitales y/o Marítimos.
- Válido para países incluidos en la Zona 1 Sin Frontera Plus.
- Válido para cualquier operador habilitado en la Red.

*Minuto Home: Llamadas realizadas en el extranjero hacia Chile.

*Minuto Local: Llamadas realizadas dentro del país extranjero visitado.

*Minuto Internacional: Llamadas realizadas desde el país extranjero visitado a destino distintos a Home y Local.

2.10.1. BOLSAS ROAMING PAÍSES ZONA 1: SIN FRONTERAS PLUS

- Los minutos incluidos en Bolsa de *Roaming* aplican para llamadas realizadas y recibidas.
- Bolsa Mixta de *Roaming* incluida (min, SMS y MB) para usar en 22 países (17 América + 5 Europa): Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay, Estados Unidos, Alemania, Francia, Italia, España y Reino Unido. Aplica para todos los operadores de estos países.
- Bolsa de *Roaming* es recurrente (servicios NO acumulables y se renuevan con cada ciclo de facturación).
- Una vez alcanzada la cuota de min, SMS y/o MB incluidos en la bolsa de *Roaming*, el servicio NO se corta, por lo que el cliente seguirá consumiendo servicios a granel.

Condiciones

- No hay un límite de bolsas que pueda contratar un Cliente.
- Valores con IVA incluido y en pesos chilenos.
- Las bolsas se utilizan en días consecutivos hasta agotar el periodo contratado.
- Considerar que el servicio sigue activo al terminar la bolsa contratada.
- Tarifas no aplican para tráfico realizado con conexión, a través de sistemas Satelitales y/o Marítimos ni en Cuba.
- Una vez consumida la bolsa, el tráfico adicional se cobra de acuerdo con las tarifas Granel Roaming Zona 1 Sin Frontera Plus.

2.10.2. ROAMING PAÍSES ZONA 2: RESTO DEL MUNDO

PAÍSES ZONA 2: RESTO DEL MUNDO	
RESTO DEL MUNDO	Angola, Argelia, Cabo Verde, República del Congo, Costa de Marfil, Egipto, Gambia, Liberia, Marruecos, Mauricio, Mozambique, Nigeria, Sierra Leona, Tanzania, Túnez, Uganda, Anguila, Aruba, Barbados, Cuba, Curazao, Dominica, Granada, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Montserrat, San Cristóbal y Nieves, San Vicente y las Granadinas, Santa Lucía, Guyana, Surinam, Afganistán, Arabia Saudita, Azerbaiyán, Bahreín, Bangladesh, Camboya, India, Indonesia, Irak, Kazajistán, Kuwait, Maldivas, Mongolia, Omán, Pakistán, Sri Lanka, Uzbekistán, Vietnam, Albania, Bulgaria, Chipre, Guernsey, Lituania, Luxemburgo, Malta, República de Macedonia

Tarifa granel para Países Zona 2: RESTO DEL MUNDO

\$3.990 MB	\$270 SMS	\$1.600 Min Home - Local	\$1.600 Min Internacional
------------	-----------	--------------------------	---------------------------

Condiciones

- Tarifas no aplican para tráfico realizado con conexión, a través de sistemas Satelitales y/o Marítimos.
- Valores con IVA incluido y en pesos chilenos.
- Válido para países incluidos en la Zona 2 Resto del Mundo.
- Válido para cualquier operador habilitado en la Red.
- Minuto Home: Llamadas realizadas en el extranjero hacia Chile.
- Minuto Local: Llamadas realizadas dentro del país extranjero visitado.
- Minuto Internacional: Llamadas realizadas desde el país extranjero visitado a destino distintos a Home y Local.
- Para complementar la oferta de *Roaming* sin Frontera tenemos las **Bolsas Empresariales**, que consisten en una tarifa preferencial en los destinos frecuentes de viaje. Las bolsas incluyen los 3 servicios (Voz, Datos, SMS), no hay un límite de bolsas que pueda contratar el cliente (Valores en Oferta Comercial).
- Las bolsas se utilizan en días consecutivos hasta agotar el periodo contratado. Se debe considerar que el servicio sigue al terminar la bolsa contratada, una vez consumida la bolsa se cobra de acuerdo con los valores normales de *Roaming*, dependiendo del tipo de tráfico y donde se encuentre el cliente utilizando el servicio (país/operador). Tarifas sin fronteras o normales de *Roaming*.

2.10.3. HERRAMIENTA GESTIÓN Y ASISTENCIA ROAMING

- Claro tiene dos herramientas para que el cliente se mantenga informado durante su viaje: Mensajes según umbrales de consumo - Portal *Smartphone* de *Roaming*.



- Mensajes según umbrales: El cliente recibirá mensajes de texto notificando el consumo de datos, además de indicar el monto en dinero que hasta el momento ha realizado.
- Portal *Smartphone*: El cliente *Roaming*, mediante su equipo móvil, se podrá conectar al Portal *Smartphone* de *Roaming* ingresando al *link*: miportal.clarochile.cl/Roaming
- Podrá conocer el consumo de datos *Roaming*, en línea, que ha utilizado en el viaje.
- Es importante considerar este portal solo aplicable cuando el cliente se encuentre en *Roaming*
- Asistencia *Roaming*: Claro Chile posee un completo sistema de asistencia para nuestros clientes *Roaming*, esto ya sea para cuando se encuentren en el extranjero o en Chile.
- Todos los canales son servicios de atención 24X7 los 365 días del año, donde serán atendidos por un equipo exclusivo y experto en temas *Roaming*.
- Los distintos canales son los que siguen:
 - *Call Center* *7626
 - Teléfono *Roaming* desde el extranjero +56 2 28203331
 - Chat *Roaming*
 - *E-mail* roaming@clarochile.cl
- Además, siempre contarás con la atención de ejecutivo asignado.

2.10.4. LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

- Claro Chile permite la comunicación internacional con otros países, a través del portador 171.
- La oferta comercial de LDI de Claro Chile, hoy en día se basa en 3 principales pilares: Tarifas LDI Granel, Tarifas LDI a abonados móviles de prepago y Tarifas LDI a abonados móviles de postpago.
- Todo cliente tiene la posibilidad de activar y desactivar el servicio de larga distancia internaciones llamando sin costo al 800 171 171
- Para llamar por Larga Distancia Internacional se debe marcar de la siguiente forma:

171 + 0 + Código País + Código de Área + Número Teléfono

Ejemplo:

- Si quieres llamar a Canadá - Montreal:
- Si la llamada es a red fija: 171 + 0 + 1 + 514 + Número de Teléfono
- Si la llamada es a red móvil: 171 + 0 + 1 + Número de Teléfono

2.11. SERVICIOS ADICIONALES Y OTRAS SOLUCIONES

Cloud



Con Claro Cloud, accede a las soluciones desde cualquier dispositivo cuando y donde las necesites.

Las soluciones de Colaboración permitirán a tus empleados comunicarse, trabajar y acceder a la información en cualquier momento a través de **Office 365 - Correo Empresas - Conferencia Web Empresas**.

Protege la información valiosa de tu empresa, manteniéndola segura contra pérdidas y amenazas de internet con nuestros productos: **Seguridad Empresa - Solución de McAfee**.

Protege la información de los computadores y servidores de tu empresa, programando respaldos diarios, semanales y mensuales, para eso contamos con **Presencia WEB - Infraestructura**.

Reduce los costos de tu empresa, evita inversiones en infraestructura por medio de recursos de cómputo flexibles, estable y bajo demanda a través de nuestros **Servidores Virtuales - Datacenter Virtual**.

La tecnología de *Machine to Machine* (M2M) de Claro Chile permite conectar diversos dispositivos móviles y que estos se logren comunicar entre ellos sin tener que intervenir personas, haciendo procesos más eficientes y logrando captar información de campo en tiempo real.

Este servicio contempla *Sim Card*, Planes Tarifarios, Servicios de Atención y Arquitectura para brindar un servicio seguro y adecuado.

SMART FLEET

Solución de monitoreo de flota para empresas, que permite monitorear en los factores más relevantes en el desempeño de una flota desde una plataforma de control **WEB**.

3. Documentos integrantes

La relación contractual entre el órgano público comprador y el proveedor adjudicado se ceñirá a los siguientes documentos:

- i. Ley N°19.886 y su Reglamento.
- ii. Bases de licitación (administrativas y técnicas) y sus anexos.
- iii. Aclaraciones, respuestas y modificaciones a las Bases, si las hubiere.
- iv. Resolución de adjudicación.
- v. Contrato definitivo suscrito entre las partes, si lo hubiere.
- vi. Orden de compra.
- vii. Oferta adjudicada.



Adicionalmente se entiende incorporado al contrato toda la normativa sectorial vigente.

Todos los documentos antes mencionados forman un todo integrado y se complementan recíprocamente, especialmente respecto de las obligaciones que aparezcan en uno u otro.

Sin embargo, lo indicado en las bases administrativas y técnicas prevalecerá respecto de lo señalado en los demás documentos.

4. Cesión de contrato y Subcontratación

El adjudicatario no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de esta licitación y, en especial, los establecidos en los respectivos contratos que se celebren con los organismos públicos compradores.

Por lo tanto, el adjudicatario deberá ser el que efectivamente preste los servicios contratados, no pudiendo ceder de hecho a un tercero la ejecución de aquéllos.

Por su parte, se permite la subcontratación parcial de servicios, en aspectos anexos al servicio principal, sin perjuicio que la responsabilidad deberá permanecer en el adjudicatario. Esta subcontratación solo podrá tener lugar, en donde sea estrictamente necesario para efectuar el servicio, y no representará ningún costo adicional para la Entidad Compradora.

La infracción de cualquiera de estas prohibiciones será causal inmediata de término del contrato, sin perjuicio de las acciones legales que procedan.

5. Vigencia del contrato y plazo de ejecución de los servicios

El presente contrato comenzará a regir a contar de la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe y su vigencia se extenderá por el periodo de 20 meses, el cual comprende el plazo de ejecución de los servicios durante 18 meses, cuya fecha de inicio se establece a continuación, y dos meses posteriores para las gestiones de pago y cierre del contrato.

La fecha de inicio del servicio será el 1° (primero) de noviembre del 2024.

Los contratos no podrán ser renovados ni prorrogados.

6. Procedimiento de entrega y recepción conforme



La entrega de los productos y la habilitación de los servicios se realizará según la planificación entregada por el adjudicatario al organismo comprador con la o las fechas de entrega de los productos y/o habilitación de los servicios, la que debe ser aprobada por este último.

Las fechas fijadas en la planificación son previas a la "Fecha de inicio de servicio" señalada en la cláusula anterior.

El proveedor adjudicado deberá entregar los equipos y/o líneas y/o BAM en la dirección y fecha que se indica a continuación:

- Dirección de despacho: Calle Serrano N° 15, Santiago.
- Fecha de entrega: a contar del 15 de octubre del 2024.

El proveedor adjudicado deberá entregar el producto ofertado, y en caso de quiebre de stock podrá entregar un equipo equivalente o superior a las características mínimas establecidas en las bases, sin modificar el precio de la oferta, lo que deberá ser informado al organismo público para su posterior aprobación. Si no se aprueba este cambio por el organismo, por no satisfacer el nuevo equipo las características técnicas mínimas del producto ofertado, y el proveedor no cumple con lo comprometido originalmente, se configurará un incumplimiento contractual, según lo señalado en las bases de licitación.

En caso de ser necesario por la magnitud de la adquisición, el organismo podrá establecer la entrega de equipos de forma parcializada en lotes, indicando lo anterior en el contrato.

La recepción conforme se efectuará una vez recibidos los productos y servicios en la dirección del organismo público definida en esta cláusula, o en su defecto, en la dirección señalada en el **Anexo 1** "Direcciones de despacho" de las respectivas bases. En caso de no emitirse la recepción conforme, el proveedor no podrá emitir la factura o instrumento tributario de cobro correspondiente, según lo indicado en la cláusula 11.11 de las bases de licitación.

Corresponderá al organismo comprador certificar la Recepción Conforme de los productos.

7. Modificación del contrato

Las partes de común acuerdo podrán modificar los contratos correspondientes por motivos fundados y en caso de que ello sea indispensable para adecuarlo a la correcta satisfacción de las necesidades de la institución. La modificación, si la hubiere, formará parte integrante del respectivo contrato. En ningún caso la modificación podrá alterar la aplicación de los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, así como tampoco



podrá aumentarse el monto del contrato más allá de un 30% del valor total del respectivo contrato ni alterar la naturaleza del objeto de éste.

Toda modificación al contrato deberá ser efectuada mediante acuerdo suscrito a tal efecto y entrará en vigencia una vez totalmente tramitado el acto administrativo aprobatorio del mismo.

En el caso que el organismo público comprador requiera aumentar la cantidad de productos, debe asegurarse de contar con la disponibilidad presupuestaria para ello, debiendo consultar a la Dirección de Presupuestos de ser necesario.

En estos casos, de corresponder, el proveedor deberá hacer entrega de una nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento que cubra el nuevo monto y/o periodo de ejecución, de acuerdo a lo establecido en la **cláusula 9.2** de las bases de licitación.

8. Precio, facturación y pago

El monto total del contrato asciende al monto de \$3.389.400.- (Tres millones trescientos ochenta y nueve mil cuatrocientos pesos) e (impuestos incluidos).

Servicios adquiridos	Gama 1		Gama 2	
	150 GB	300 GB	150 GB	300 GB
Líneas con equipos	20			3
Líneas sin equipos	X	X	X	X

	100 GB
Equipos BAM	12

Los servicios contratados se pagarán en cuotas mensuales, contadas a partir de diciembre.

Conforme señala la Ley N° 21.131, el pago será efectuado por el organismo público comprador dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la respectiva factura o instrumento tributario de cobro, la que deberá emitirse solo una vez que se hayan recepcionado conforme los bienes y/o servicios.

El pago de los productos será en pesos chilenos.

Cabe señalar que, cuando el resultado del monto a facturar resulte un número con decimales, éste se redondeará al número entero siguiente en caso de que la primera cifra decimal sea igual o superior a 5. En caso contrario, el monto deberá ser redondeado al número entero anterior.



El proveedor adjudicado deberá adjuntar a la factura, la respectiva orden de compra para el trámite de pago.

El pago de los servicios adicionales indicados en la propuesta adjudicada, por concepto de servicios como roaming y similares, se pagarán como un adicional a la cuota mensual, como parte del servicio.

Se deja expresa constancia que el pago por los servicios de Roaming deberá ajustarse al tarifario incluido en la oferta económica de la propuesta o a su actualización a precios de lista, siempre que estos sean menores a los adjudicados.

En el caso que el organismo público requiera utilizar los servicios de llamadas internacionales y rurales, los cuales no están incluidos dentro del objeto de esta licitación, las entidades deberán contar con la respectiva autorización presupuestaria, emitiendo la orden de compra solo relativa a estos servicios, y por lo tanto, se facturarán por separado, de acuerdo con el consumo realizado y reflejados en la respectiva orden de compra.

Con todo, el organismo público pagará al proveedor adjudicado los servicios efectivamente prestados por éste.

9. *Derechos e Impuestos*

Todos los gastos como los impuestos que se generen o produzcan por causa o con ocasión del contrato, tales como los gastos notariales de celebración de contratos y/o cualesquiera otros que se originen en el cumplimiento de obligaciones que, según las Bases, ha contraído el proveedor adjudicado, serán de cargo exclusivo de éste.

10. *Coordinadores del Contrato*

El proveedor adjudicado deberá nombrar un coordinador del contrato, cuya identidad deberá ser informada al órgano público comprador, con el objeto de coordinar y controlar el correcto cumplimiento del servicio contratado. Por su parte, el organismo público comprador designará a un responsable que se vinculará directamente con el adjudicatario.

En el desempeño de su cometido, el coordinador del contrato deberá, a lo menos:

1. Informar oportunamente al órgano público comprador de todo hecho relevante que pueda afectar el cumplimiento del contrato.
2. Representar al proveedor en la discusión de las materias relacionadas con la ejecución del contrato.



3. Coordinar las acciones que sean pertinentes para la operación y cumplimiento del contrato.

La designación del coordinador y todo cambio posterior deberá ser informado por el proveedor adjudicado al responsable de administrar de contrato por parte del órgano público comprador, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes de efectuada la designación o el cambio, por medio del correo electrónico institucional del funcionario.

Por su parte, el órgano público comprador definirá una contraparte técnica para coordinar el contrato, la que generará los documentos de recepción conforme con los que se autorizarán los pagos correspondientes, supervisará el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato y demás funciones que le encomienden las bases.

11. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato (incluir esta cláusula sólo si corresponde)

Atendido que la presente contratación es superior a 1.000 UTM y con la finalidad de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de contrato, el proveedor adjudicado ha hecho entrega al organismo contratante de una garantía por un monto de \$ **no corresponde**, correspondiente el 5% del gasto total que irrogará la ejecución de este contrato según la oferta económica realizada por el contratista.

El instrumento individualizado fue extendido a favor del organismo contratante en la forma y oportunidad dispuestas en la cláusula 9.2 de las respectivas bases de licitación, y en su glosa indica que se emite "Para garantizar el fiel cumplimiento del contrato de la licitación pública ID 1122317-7-LR24 para la adquisición del Servicio de Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil y/o el pago de saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años", conforme a lo establecido en las bases de licitación, según el siguiente detalle:

- Tipo de instrumento: **no corresponde**
- Institución emisora: **no corresponde**
- N° Documento: **no corresponde**
- Fecha de vencimiento: **no corresponde**

Asimismo, se deja constancia expresa que, en caso de cobro de la Garantía de Cumplimiento por parte del organismo contratante, producto del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones dispuestas en las bases de licitación y en el presente contrato y que, por lo tanto, justifiquen su cobro, el adjudicatario deberá reponer la Garantía de Cumplimiento por igual monto y plazo de vencimiento que la original, dentro de los 10 días hábiles siguientes contados desde el cobro de la primera, so pena del término anticipado del contrato sin derecho a indemnización alguna.



Será responsabilidad del contratado mantener vigente la garantía de fiel cumplimiento de acuerdo a lo indicado en esta cláusula. Mientras se encuentre vigente el contrato celebrado con el adjudicatario, las reposiciones y renovaciones de esta garantía serán de exclusiva responsabilidad del Proveedor.

La garantía presentada en este proceso será devuelta sin reajustes ni intereses, una vez cumplida la fecha de vencimiento de la garantía. Será responsabilidad del proveedor retirar dicha garantía en las oficinas del organismo contratante o por otro medio que disponga oportunamente éste.

12. Responsabilidades y Obligaciones del proveedor adjudicado

- i. Será responsabilidad del proveedor adjudicado velar por mantenerse habilitado en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración.
- ii. El proveedor adjudicado liberará de toda responsabilidad a la DCCP y al órgano público comprador, en caso de acciones entabladas por terceros debido a transgresiones de derechos intelectuales, industriales, de patente, marca registrada y de diseños, como los indicados en la Ley N° 17.336 sobre Propiedad Intelectual.
- iii. El proveedor será responsable, en forma exclusiva, y sin que la enumeración sea taxativa, del pago oportuno de las remuneraciones, honorarios, indemnizaciones, desahucios, gratificaciones, gastos de movilización, beneficios y, en general, de toda suma de dinero que, por cualquier concepto, deba pagar a sus trabajadores.
- iv. Las reuniones que se soliciten durante la ejecución del contrato deberán ser requeridas por la persona debidamente autorizada por el proveedor adjudicado, lo que deberá documentarse fehacientemente.
- v. El proveedor deberá entregar oportunamente documentación que solicite la DCCP o el órgano público comprador.

13. Pacto de Integridad

El proveedor adjudicado, declara que, por el sólo hecho de participar en la licitación, acepta expresamente este pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones contenidas el mismo, sin perjuicio de las que se señalen en las bases de licitación y demás documentos integrantes.



Especialmente, aceptan suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida de acuerdo con las bases de licitación, asumiendo expresamente los siguientes compromisos:

0

- i. Respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la Constitución Política de la República en su artículo 19, números 1º, 4º, 5º, 6º, 12º, y 16º, en conformidad al artículo 485 del Código del Trabajo. Asimismo, el proveedor adjudicado se compromete a respetar los derechos humanos, lo que significa que debe evitar dar lugar o contribuir a efectos adversos en los derechos humanos mediante sus actividades, productos o servicios, y subsanar esos efectos cuando se produzcan, de acuerdo con los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.
- ii. No ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución del contrato, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del mismo.
- iii. No intentar ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de tipo o naturaleza colusiva, en cualquiera de sus tipos o formas.
- iv. Revisar y verificar toda la información y documentación que deba presentar para el proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar su veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia.
- v. Ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, probidad y transparencia en la ejecución del presente contrato.

El proveedor adjudicado, manifiesta conocer las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación y en el presente contrato, y se comprometen a respetarlas.

Asimismo, reconocen y declaran que la oferta presentada en el proceso licitatorio es una propuesta seria, con información fidedigna y en términos técnicos y económicos ajustados a la realidad, asegurando la posibilidad de cumplirla en las condiciones y oportunidad ofertadas.



El proveedor adjudicado, se obliga a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean cabalmente cumplidas por sus empleados, asesores, agentes, subcontratistas y, en general, todas las personas con que aquél se relacione, directa o indirectamente, en virtud o como efecto del contrato. Por tanto, se harán plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

14. Comportamiento ético del proveedor adjudicado

El proveedor adjudicado deberá observar durante toda la época de ejecución de sus contratos, el más alto estándar ético exigible a los funcionarios públicos.

Dichos estándares de probidad exigibles al proveedor adjudicado se equiparán a los aplicables a los funcionarios de la Administración Pública, en conformidad con el Título III de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

15. Confidencialidad

El proveedor adjudicado no podrá utilizar para ninguna finalidad ajena a la ejecución del contrato, la documentación, los antecedentes y, en general, cualquier información, que haya conocido o a la que haya accedido, en virtud de cualquier actividad relacionada con el contrato.

El proveedor adjudicado, así como su personal dependiente que se haya vinculado a la ejecución del contrato, en cualquiera de sus etapas, deben guardar confidencialidad sobre los antecedentes relacionados con el contrato.

El proveedor adjudicado debe adoptar medidas para el resguardo de la confidencialidad de la información, reservándose el órgano público comprador el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan, de acuerdo con las normas legales vigentes, en caso de divulgación no autorizada, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida en los párrafos anteriores, por parte del proveedor adjudicado, durante la vigencia del contrato o dentro de los 5 años siguientes después de finalizado éste, podrá dar pie a que la Entidad entable en su contra las acciones judiciales que correspondan. Con todo, tratándose de bases de datos de carácter personal, la obligación de confidencialidad dura indefinidamente, de acuerdo con la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada.



16. Propiedad intelectual del software

Al iniciar sus prestaciones, el proveedor adjudicado deberá informar a la contraparte del órgano público comprador respecto del software sobre el cual tiene derechos de propiedad intelectual, sea como autor o a través de licenciamiento, y que será utilizado durante la ejecución del contrato.

17. Acceso a sistemas de la entidad contratante

En caso de que el personal del proveedor adjudicado requiera acceso a los sistemas del órgano comprador para llevar a cabo las prestaciones contratadas, deberá previamente informar a través de su coordinador del contrato a la contraparte del órgano público comprador, el nombre y RUT de las personas que accederán, el objeto de actividad, la fecha y lugar, y el tipo de sistemas, información o equipos que requerirá.

Solo podrán tener acceso a los sistemas aquellas personas autorizadas por la contraparte del órgano comprador, en los términos que ésta determine y se entenderá que existe prohibición de acceso a todo otro sistema, información y equipos que no estén comprendidos en la autorización.

Si el personal del proveedor adjudicado que recibe la autorización de acceso utiliza equipos propios, deberán individualizarse previamente.

18. Saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social

Durante la ejecución del contrato el proveedor adjudicado deberá acreditar que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años.

El órgano público comprador podrá requerir al proveedor adjudicado, en cualquier momento, los antecedentes que estime necesarios para acreditar el cumplimiento de las obligaciones laborales antes señaladas.

En caso de que el proveedor adjudicado registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto de esta contratación deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo la empresa acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución de las prestaciones, con un máximo de seis meses.



El órgano público comprador deberá exigir que el proveedor adjudicado proceda a dichos pagos y le presente los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la empresa adjudicataria dará derecho a terminar la relación contractual, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la empresa referida no podrá participar.

19. Normas laborales

El proveedor adjudicado, en su calidad de empleador, será responsable exclusivo del cumplimiento íntegro y oportuno de las normas del Código del Trabajo y leyes complementarias, leyes sociales, de previsión, de seguros, de enfermedades profesionales, de accidentes del trabajo y demás pertinentes respecto de sus trabajadores y/o integrantes de sus respectivos equipos de trabajo.

En consecuencia, el proveedor adjudicado será responsable, en forma exclusiva, y sin que la enumeración sea taxativa, del pago oportuno de las remuneraciones, honorarios, indemnizaciones, desahucios, gratificaciones, gastos de movilización, beneficios y, en general, de toda suma de dinero que, por cualquier concepto, deba pagarse a sus trabajadores y/o integrantes de sus respectivos equipos de trabajo.

El órgano público comprador se reserva el derecho a exigir al proveedor adjudicado, a simple requerimiento de la contraparte técnica, y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley de Compras y el artículo 183-C del Código del Trabajo, un certificado que acredite el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales emitido por la Inspección del Trabajo respectiva, o bien, por medios idóneos que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento, respecto de sus trabajadores. Ello, con el propósito de hacer efectivo por parte del órgano público comprador, su derecho a ser informado y el derecho de retención, consagrados en los incisos segundo y tercero del artículo 183-C del Código del Trabajo, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones laborales y previsionales, a la que alude el artículo 183-D del mismo Código.

Por otra parte, se deja expresa constancia que la suscripción del contrato no significará en caso alguno que el proveedor adjudicado, sus trabajadores o integrantes de los equipos presentados por éstos, adquieran la calidad de funcionarios públicos, no existiendo vínculo alguno de subordinación o dependencia de ellos con el órgano comprador.

20. Efectos derivados de Incumplimientos del proveedor adjudicado



El órgano público comprador podrá aplicar alguna de las siguientes medidas en caso de incumplimiento del proveedor adjudicado al contrato.

20.1. Multas

El proveedor adjudicado deberá pagar multas por concepto de:

- **Equipos:** Esta multa se aplicará por los atrasos tanto en la entrega como en el retiro de los equipos. Se aplicará una multa por cada día hábil de atraso que transcurra, contado desde el vencimiento del plazo establecido en el contrato para la entrega (como fecha de inicio del servicio) o retiro de los equipos y se calculará, diariamente, como un 7% del valor mensual neto de la cantidad de líneas, equipos y/o BAM con entrega o retiro atrasada, con un tope de 15 días hábiles.

De acuerdo a la siguiente fórmula:

(X cantidad de líneas, equipos y/o BAM con atraso /cantidad total de líneas, equipos y/o BAM) 7%*

- **Servicio Postventa:** Por incumplimientos en la prestación de los servicios, según lo dispuesto en las bases técnicas, se aplicarán las siguientes multas:

Nº	Servicio y descripción	Valores desde cuando se aplica el incumplimiento	Unidad de medición	Monto de la multa del mes de incumplimiento
1	Activación servicio de roaming	A contar del 2do día corrido luego de ser solicitado	Día corrido	2% del valor mensual por día adicional de incumplimiento, multiplicado por el porcentaje de productos afectados.
2	Cambios de SIM Card; Renuncia de líneas; activación de líneas; activación y/o eliminación de servicios.	<u>Región Metropolitana:</u> A contar del 4to día hábil luego de ser solicitado. <u>Regiones (Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío, Araucanía, Los Ríos y Los Lagos):</u> A contar	Día hábil	2% del valor mensual por día adicional de incumplimiento multiplicado por el porcentaje de productos afectados.



N°	Servicio y descripción	Valores desde cuando se aplica el incumplimiento	Unidad de medición	Monto de la multa del mes de incumplimiento
		del 5to día hábil luego de ser solicitado. <u>Región de Arica y Parinacota</u> <u>Aysén y Magallanes:</u> A contar del 6to día hábil luego de ser solicitado.		
3	Bloqueo de líneas	A contar del 2do día corrido luego de ser solicitado	Día corrido	2% del valor mensual por día adicional de incumplimiento multiplicado por el porcentaje de productos afectados.
4	En caso de falla de un equipo cubierto por garantía, y mientras éste se encuentre en servicio técnico el adjudicatario deberá entregar uno en calidad de préstamo con características equivalentes o superiores al equipo original.	Al momento de la entrega del equipo con fallas	Día hábil	3% del valor mensual por día adicional de incumplimiento multiplicado por el porcentaje de productos afectados.
5	Servicio de atención con Ejecutivo Preferencia (VIP) para cada organismo (para el administrador del contrato, en relación con la atención prioritaria)	A contar de la 2da hora corrida luego de ser solicitado	Hora corrida	2% del valor mensual por hora adicional de incumplimiento (respecto de este SLA) multiplicado por el porcentaje de productos afectados.



Nº	Servicio y descripción	Valores desde cuando se aplica el incumplimiento	Unidad de medición	Monto de la multa del mes de incumplimiento
6	Indisponibilidad del servicio de equipos, se entenderá por indisponibilidad cuando el equipo no pueda realizar alguna de estas funciones: Realizar y recibir llamadas telefónicas.	A contar del segundo día hábil, luego ser informada la indisponibilidad del servicio	Día hábil	2% del valor neto total por día hábil administrativo adicional de indisponibilidad multiplicado por el porcentaje de equipos afectados.

El incumplimiento se medirá desde el tiempo de registro del número de reclamo o el medio dispuesto por el proveedor, lo cual, deberá estar contemplado en el contrato respectivo. El canal de reclamo deberá entregar información transparente y objetiva, siendo posible requerir los números de referencia o incidentes por parte de un determinado órgano público en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

Las referidas multas frente a un determinado órgano público no podrán sobrepasar el 10% del valor neto del contrato. En caso de que se supere ese porcentaje, se dispondrá el término anticipado del contrato.

El monto de las multas se cobrará directamente, debiendo ser pagada dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la resolución que la disponga o bien, se hará efectivo a través del cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, si la hubiera.

Cuando el cálculo del monto de la respectiva multa, convertido a pesos chilenos, resulte un número con decimales, éste se redondeará al número entero más cercano.

Cuando las multas se fijen en moneda extranjera, la fecha de determinación de su monto en moneda nacional será hará al momento de dictar la resolución que la aplique.

Las multas se aplicarán sin perjuicio del derecho del órgano público comprador de recurrir ante los Tribunales Ordinarios de Justicia, a fin de hacer efectiva la responsabilidad del contratante incumplidor.

NOTA: Las multas anteriores se aplicarán sin perjuicio de las multas por indisponibilidad de señal en las zonas de coberturas declaradas, que deban ser aplicadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) u otras entidades competentes (por ejemplo, el SERNAC), según la normativa vigente.



20.2 Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

El proveedor adjudicado deberá cumplir con los niveles de servicio (SLA) que se detallan en las bases técnicas.

Para el cálculo de los niveles de servicio, sólo se considerarán eventos que sean de responsabilidad del proveedor adjudicado o que estén bajo su control y/o que sean responsabilidad de su subcontratista. Si no es responsable el proveedor adjudicado (o su subcontratista) del evento o el incumplimiento no le es imputable por razones de fuerza mayor o caso fortuito, deberá acreditar en forma concreta como ocurre dicha circunstancia. Una vez acreditado esto último, el órgano público comprador no aplicará la multa asociada al evento específico de que se trate.

Como parte de los SLA, se indicarán las condiciones particulares de entrega del servicio.

21. Término Anticipado Contrato

El órgano público comprador está facultado para declarar administrativamente el término anticipado del contrato, en cualquier momento, sin derecho a indemnización alguna para el proveedor adjudicado, si concurre alguna de las causales que se señalan a continuación:

- 1) Si el proveedor adjudicado se encuentra en un procedimiento concursal de liquidación en calidad de deudor o se encuentra en manifiesta insolvencia financiera, a menos que se mejoren las cauciones entregadas.
- 2) Si se disuelve la empresa o la unión temporal de proveedores adjudicada.
- 3) Por incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor adjudicado, cuando sea imputable a éste. Se entenderá por incumplimiento grave la no ejecución o la ejecución parcial por parte del proveedor adjudicado de las obligaciones contractuales, descritas en las presentes Bases, sin que exista alguna causal que le exima de responsabilidad, y cuando dicho incumplimiento genere al órgano público comprador perjuicio en el cumplimiento de sus funciones.
- 4) Incumplimiento de uno o más de los compromisos asumidos por los adjudicatarios, en virtud del "Pacto de integridad" contenido en las bases.



5) Sin perjuicio de lo señalado en el "Pacto de integridad", si el proveedor adjudicado, sus representantes o el personal dependiente de aquél, no actúen éticamente durante la ejecución del respectivo contrato, o propiciaren prácticas corruptas, tales como:

a.- Dar u ofrecer obsequios, regalías u ofertas especiales al personal de la DCCP o del órgano público comprador, que pudiere implicar un conflicto de intereses, presente o futuro, entre el respectivo proveedor adjudicado y el órgano público comprador.

b.- Dar u ofrecer cualquier cosa de valor con el fin de influenciar la actuación de un funcionario público durante la relación contractual objeto de la licitación.

c.- Tergiversar hechos, con el fin de influenciar decisiones de la DCCP o del órgano público comprador.

6) En caso de que el atraso en la entrega de los bienes o la prestación de los servicios supere los 25 días hábiles.

7) En caso de que las multas cursadas sobrepasen el 10% del valor neto del contrato.

8) Registrar, a la mitad del período de ejecución contractual, con un máximo de seis meses, saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años.

9) Por exigirlo el interés público o seguridad nacional.

10) Por incumplimiento de obligaciones de confidencialidad establecidas en las Bases.

11) En el caso que el adjudicatario sea una Unión Temporal de Proveedores (UTP) y concorra alguna de las siguientes circunstancias:

a. Inhabilidad sobreviniente de uno de los integrantes de la UTP en el Registro de Proveedores, que signifique que la UTP no pueda continuar ejecutando el contrato con los restantes miembros en los mismos términos adjudicados.

b. De constatarse que los integrantes de la UTP constituyeron dicha figura con el objeto de vulnerar la libre competencia. En este caso, deberán remitirse los antecedentes pertinentes a la Fiscalía Nacional Económica.

c. Retiro de algún integrante de la UTP que hubiere reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.



d. Cuando el número de integrantes de una UTP sea inferior a dos y dicha circunstancia ocurre durante la ejecución del contrato.

e. Disolución de la UTP.

12) Si se impusiere al proveedor la medida de inhabilitación para contratar con el Estado, en los términos previsto en la ley N°21.595 de Delitos Económicos. Esta causal de término anticipado de convenio marco también será aplicable a los proveedores personas jurídicas, sociedades, corporaciones o fundaciones que mantengan entre sus socios, accionistas, miembros o partícipes con poder de influir en la administración a personas naturales condenadas a la medida de inhabilitación de contratar con el Estado de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la ley N°21.595.

En todos los casos señalados, además del término anticipado, se procederá al cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, si se hubiere exigido dicha caución, salvo en la causal 9.

El término anticipado por incumplimientos se aplicará siguiendo el procedimiento establecido en la **cláusula N°23 del presente contrato**.

Resuelto el término anticipado, no operará indemnización alguna para el proveedor adjudicado, debiendo el órgano público comprador concurrir al pago de las obligaciones ya cumplidas que se encontraren insolutas a la fecha.

22. Resciliación o término de mutuo acuerdo

Sin perjuicio de lo anterior, el órgano público comprador y el respectivo proveedor adjudicado podrán poner término a su contrato en cualquier momento, de común acuerdo, sin constituir una medida por incumplimiento y sin afectar con ello, la vigencia de los demás contratos.

23. Procedimiento para Aplicación de Medidas derivadas de incumplimientos

1. Detectada una situación que amerite la aplicación de multas, cobro de la garantía o término anticipado del acuerdo complementario, por parte de la Entidad, ésta le notificará al adjudicatario, personalmente o por carta certificada, indicando la infracción cometida, los hechos que la constituyen y la medida a aplicar.
2. A contar de la notificación de la comunicación precedente, el adjudicatario tendrá un plazo de cinco días hábiles administrativos para efectuar sus descargos, por



escrito, ante el administrador del correspondiente contrato, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes.

3. Vencido el plazo sin presentar descargos, la Entidad dictará la respectiva resolución o acto administrativo aplicando la medida y detallando las circunstancias fácticas que hicieron procedente dicha medida.
4. Si el adjudicatario hubiera presentado descargos en tiempo y forma, la Entidad tendrá un plazo de hasta 15 días hábiles administrativos a contar de la recepción de los mismos, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente, lo que se determinará, mediante resolución o acto administrativo fundado, el cual deberá ser notificado al adjudicatario, personalmente o por carta certificada.
5. Recursos: El proveedor adjudicado dispondrá de un plazo de 5 días hábiles, contados desde la notificación de la resolución fundada singularizada en los párrafos anteriores, para impugnar dicho acto administrativo mediante los recursos contemplados en la Ley 19.880, debiendo acompañar todos los antecedentes que justifiquen eliminar, modificar o reemplazar la respectiva medida. El órgano público comprador tendrá un plazo no superior a 30 días hábiles para resolver el citado recurso.
6. La resolución que acoja el recurso podrá modificar, reemplazar o dejar sin efecto el acto impugnado. Ahora bien, en el evento de que la medida sea ejecutoriada, sea total o parcialmente, ésta se ejecutará o cobrará directamente al adjudicatario.

Consideraciones respecto a las notificaciones:

Se hace presente que mientras se mantenga en nuestro país el contexto de alerta sanitaria con ocasión de la pandemia vigente, la notificación de las resoluciones de este procedimiento se podrán realizar igualmente a través de correo electrónico, en virtud del Dictamen N°3.610, de 2020, de la Contraloría General de la República, que habilita la adopción de medidas extraordinarias de gestión interna de los órganos del Estado, como sería el desarrollo de procedimientos administrativos por medios electrónicos. Una vez terminada la alerta sanitaria, se deberá notificar a los proveedores personalmente o por carta certificada, a menos que ellos expresamente autoricen la notificación por medios electrónicos.

Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, si durante la vigencia del contrato entra en vigor la Ley N°21.180 de Transformación Digital Del Estado, que permite la notificación electrónica de



los procedimientos administrativos, las notificaciones que se disponen en el presente procedimiento se podrán realizar a través del módulo de gestión de contratos del Sistema de Información www.mercadopublico.cl.

Procedencia de la responsabilidad:

El proveedor adjudicado será responsable por hechos imputables a su incumplimiento directo y no por aquellos originados en causales de fuerza mayor o caso fortuito, o en los cuales se demuestre que fueron ocasionados por fallas propias del hardware o del software de los equipos (Smartphone y BAM), por el propio usuario del órgano público comprador o por terceros no vinculados al proveedor adjudicado.

24. Liquidación del contrato

Para llevar a cabo la finalización de la relación contractual entre las partes, sea por término anticipado o no, el órgano público comprador podrá solicitar al proveedor adjudicado:

- Un calendario de cierre, en donde se establezca un evento o plazo prudencial a partir del cual se entiende que el contrato entra en etapa de cierre.
- Prestar colaboración y participar en forma coordinada con aquél en labores de devolución de los equipos.
- Certificar las condiciones de los equipos smartphone/BAM para su devolución.

25. Tratamiento de datos personales

Si, la contratación incluye el servicio de tratamiento de datos personales, de conformidad con la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada, se deberá suscribir un contrato escrito de mandato, específico para tales fines. Dicho contrato de mandato es obligatorio, independiente de que la adquisición cuente o no con un contrato.

En dicho mandato debe especificar, a lo menos, la finalidad del tratamiento, los datos personales que se utilizarán, la prohibición de uso para otras materias por parte del mandatario y de comunicación a terceros, las obligaciones de cuidado de los datos exigidas al mandatario, las causales de término del mandato y las obligaciones de devolución y eliminación de datos al terminar el encargo.

Asimismo, el mandatario deberá cumplir las demás obligaciones que se establecen en la ley N°19.628 y, en especial, facilitar el ejercicio de los derechos que se le reconocen a los titulares respecto de sus propios datos personales.



El mandato de tratamiento de datos no exime de responsabilidad al órgano comprador, en especial, respecto de la utilización de los datos solo en materias propias de su competencia legal y de las obligaciones de cuidado de dicha información

26. Protocolo de reposición y Metodología para la devolución de equipos

Protocolo de Reposición de Equipos en Caso de Fallas

Claro Chile cuenta con un servicio técnico especializado y certificado de acuerdo a las especificaciones propias de cada marca. Este servicio forma parte de las soluciones que ofrecemos en nuestro modelo de atención a clientes Empresa y Corporaciones.

Este proceso aplica de forma exclusiva para los organismos considerados en esta Licitación, que sean atendidos en sucursales de Claro Chile, ante una solicitud de Servicio Técnico Móvil.

Los equipos que presenten fallas deberán ser enviados al Centro de Atención Clientes, previa coordinación con el Ejecutivo de Postventa.

Todos los equipos ofertados cuentan desde el inicio con una garantía de 18 meses para cualquier desperfecto asociado a fabricación.

- Defectos de material inherentes al equipo.
- Defectos de fabricación atribuibles a la mano de obra, diseño e ingeniería.

La garantía no es efectiva cuando el equipo:

- Ha sido intervenido por terceros.
- Presenta fallas imputables al mal uso, manejo del equipo o alteración del software suministrado por el fabricante.

Los equipos podrán ser ingresados a servicio técnico por el Administrador de Contrato, Representante Legal o Usuarios autorizados previamente mediante un poder simple entregado por el administrador de contrato de la Empresa.

El usuario de la línea puede ingresar el equipo siempre que no presente bloqueos por robo, pérdida, o bloqueo solicitado por el Administrador del Contrato.

Los equipos no deben tener bloqueo de patrón, numérico, buscar mi iPhone, buscar mi Android y/o Protección antirrobo de Google.

Claro Chile otorgará atención al cliente a través de sus centros de atención a nivel Nacional.

Plan de Retiro o devolución de Equipos

Para la devolución de los equipos (retiro) las condiciones mínimas que deben presentar para su devolución, considerando un desgaste por uso normal durante 18 meses, son las siguientes:



Claro Chile considera un plan de retiro de Equipos una vez finalizado el plazo del contrato (18 meses), considerando el desgaste por uso normal durante el periodo de contrato, esto sin generar costos adicionales para las instituciones involucradas.

El retiro de los equipos se coordinará entre el Ejecutivo de Atención Postventa y el Administrador del Contrato de la Institución.

Retiro debe ser coordinado con 30 días de anticipación a la finalización del contrato. Equipos deberán ser retirados en su totalidad de manera centralizada desde 1 sola dirección del cliente (por institución).

Equipos aprobados para retiro deben cumplir con los siguientes puntos (sin excepción):

- Batería con carga mínima de 50%
- Pantalla intacta sin trizaduras ni picaduras
- Sellos intactos
- Sin ingreso de líquidos
- Equipo encienda y apague
- Equipo reseteado de fábrica de manera OBLIGATORIA
- Equipo NO debe estar asociado a cuenta de Google o Apple

Nota: Los equipos sujetos a revisión y posterior aceptación, no contemplarán la entrega de sus accesorios originales (cargadores, audífonos, entre otros), manuales y certificados de garantía, ni su embalaje original.

Equipos que no cumplan con alguno de los 7 puntos indicados en anteriormente, no serán aprobados para devolución y quedarán en poder del cliente.

En la eventualidad que no se indiquen condiciones para los equipos, estos deben estar funcionales, sin pantallas quebradas ni fisuras de la carcasa, pero si por ejemplo, rayaduras en la pantalla y en la carcasa por el uso cotidiano.

27. Domicilio y jurisdicción

Las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someterán a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia.

28. Personería

La personería de Claudia Ernst Valencia para representar al Ministerio de Vivienda y Urbanismo consta en el Decreto Supremo N° 53, (V. y U.), del 2015, modificado por el Decreto Supremo N° 27, (V. y U.), del 2022; y, la Resolución N° 388, (V. y U.), del 2003, que nombra Jefe del Departamento de Compras y Servicios Generales; la Resolución



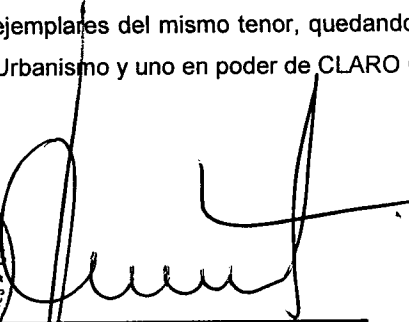
Exenta RA N° 272/2202/2023, (V. y U.), que encomienda funciones directivas; la Resolución Exenta RA N° 272/2200/2023, (V. y U.), que encomienda funciones directivas.

Las personerías de Luis Aceituno Acevedo, RUN N° 10.193.839-5 y, Felipe José Gómez Cáceres, RUN N° 09.545.594-8, para representar a CLARO CHILE SpA constan en el acta Resolución de sesión Extraordinario del Directorio CLARO CHILE SpA, reducida a escritura pública con fecha 05 de abril del 2023, otorgada ante doña María Soledad Lascar Merino, Abogada, Notaría Pública Titular de Santiago. Documentos que no se insertan por ser conocidos por las partes.

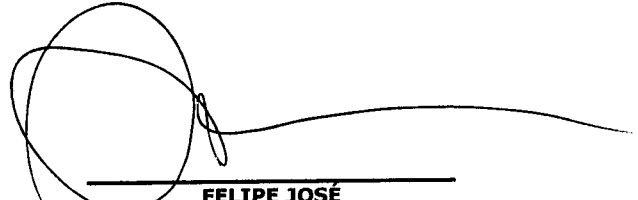
En señal de aceptación las partes suscriben.

Este contrato se suscribe en dos ejemplares del mismo tenor, quedando uno de ellos en poder del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y uno en poder de CLARO CHILE SpA.




CLAUDIA ELENA
ERNST VALENCIA
JEFA DEPARTAMENTO COMPRAS Y
SERVICIOS GENERALES
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO


LUIS ACEITUNO ACEVEDO
REPRESENTANTE LEGAL
CLARO CHILE SpA


FELIPE JOSÉ
GÓMEZ CÁ CERES
REPRESENTANTE LEGAL
CLARO CHILE SPA

