



I. MUNICIPALIDAD DE QUILLON
DEPARTAMENTO DE SALUD
QUILLON

APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS
ESPECIALES - ESPECIFICACIONES
TECNICAS Y LLAMADO A LICITACION
PÚBLICA.

DECRETO ALCALDICIO N° 3981/

Quillón, 10 DIC 2014

VISTOS:

1. Decreto Alcaldicio N° 1.052 de fecha 04.12.2013, que aprueba el Presupuesto de Salud para el año 2014.
2. Decreto Alcaldicio N° 915 de fecha 20.11.2013, que nombra como Administrador Municipal al Sr. Vladimir Peña Mahuzier.
3. Decreto Alcaldicio N° 972 de fecha 20.11.2013, que designa al Administrador Municipal como Alcalde Subrogante.
4. La sentencia de Proclamación de Alcaldes N° 014 de fecha 30.11.2012 del Tribunal Electoral de la Región del Bio Bio, donde se proclama como Alcalde al Sr. Alberto Gyhra Soto.
5. La Ley N° 19.886, Ley de Bases de Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.
6. Decreto N° 1.117, de fecha 19.12.2003, del Ministerio de Hacienda, que establece la incorporación de los Municipios del País a los Sistemas a que se refieren los Artículos 18, 19 y 20 de la Ley N° 19.886.
7. Las Facultades que me confiere la Ley N° 18.695 de 1988, "Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades", y sus posteriores modificaciones.
8. La Ley 19.378, Estatuto de Atención Primaria de Salud y sus posteriores modificaciones.

CONSIDERANDO:

La Ilustre Municipalidad de Quillón, a través de su Departamento de Salud, tiene la necesidad de llamar a licitación la adquisición e instalación de telefonía fija y servicio de internet, plan telefónico y modem inalámbrico.

[Firma]

DECRETO:

1. Apruébense las presentes Bases Administrativas Especiales y Especificaciones Técnicas, confeccionados por el Departamento de Salud, para el Llamado a Licitación Pública denominado **"ADQUISICION E INSTALACION DE TELEFONIA FIJA Y SERVICIO DE INTERNET, PLAN TELEFONICO Y MODEM INALAMBRICO"**.

2. Establézcase que la información del llamado a Licitación Pública se informe en el sistema de contratación www.mercadopublico.cl.

ANOTESE, PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHIVESE


EDGARDO CARLOS HIDALGO VARELA
SECRETARIO MUNICIPAL
MINISTRO DE FE


VLADIMIR PEÑA MAHUZIER
ADMINISTRADOR MUNICIPAL
"POR DELEGACION DE FACULTADES DEL ALCALDE"


YLF/JOP/svv.

03.12.2014

DISTRIBUCION:

- Archivo Secretaría Municipal
- Archivo Secretaría DESAMU
- Archivo Unidad de Finanzas DESAMU
- Archivo Unidad de Adquisiciones DESAMU



**I. MUNICIPALIDAD DE QUILLON
DEPARTAMENTO DE SALUD MUNICIPAL**

**BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES
LICITACION PÚBLICA**

**"ADQUISICION E INSTALACION DE TELEFONIA FIJA Y SERVICIO DE INTERNET, PLAN
TELEFONICO Y MODEM INALAMBRICO"**

MANDANTE:	I. Municipalidad de Quillón, Departamento de Salud
UNIDAD TÉCNICA:	I. Municipalidad de Quillón, Departamento de Salud
UNIDAD FINANCIERA:	I. Municipalidad de Quillón, Departamento de Salud
MONTO:	\$ 3.500.000.- (tres millones quinientos mil pesos) Aprox.

1. GENERALIDADES

Las presentes Bases Administrativas Especiales se refieren al llamado a Propuesta Pública para contratar la adquisición e instalación de telefonía fija y servicio de internet, plan telefónico y modem inalámbrico, para facilitar el desarrollo de las funciones propias de la municipalidad, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 7 y 11 del Reglamento de Portabilidad Numérica, Decreto N° 379 del 28 de diciembre del 2010.

Se pretende, además, generar un marco jurídico, administrativo y técnico, en el cual se desarrolle de la mejor manera posible la relación contractual entre municipio y empresa contratista para el beneficio de ambos y para que la calidad y la constancia del servicio.

2. BASES

La propuesta se regirá por las presentes Bases Administrativas Especiales, Especificaciones Técnicas y demás documentos relacionados vigentes a la fecha de su Apertura, en cuanto le sean aplicables. Así mismo, constituirán reglas propias de esta Propuesta, las Aclaraciones escritas que emita la Municipalidad, sea que ellas fueren requeridas por los mismos participantes o bien impartidas por ésta. El proceso de adquisición se regirá por los mecanismos establecidos en la ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" y la ley N° 19.886 de Compras y Contrataciones Públicas. Las bases estarán a disposición de los proveedores a través del portal www.mercadopublico.cl

3. DE LA UNIDAD EJECUTORA

Para efectos de la presente licitación, se entenderá como Unidad Ejecutora para todos los fines procedentes, al Departamento de Salud de la Ilustre Municipalidad de Quillón.

Datos del funcionario del Departamento Salud encargado de esta licitación:

Nombre completo : Jorge Ortiz Pavez
Cargo : Jefe de Presupuesto y Finanzas DESAMU
Teléfono : 042-207149
Fax : 042-207134
E-Mail : salud@quillon.cl

4. DE LOS PARTICIPANTES

Podrán participar en la propuesta pública las personas naturales o jurídicas, legalmente constituidas o establecidas en Chile, con experiencia acreditada y soporte necesario para la prestación de servicios de telefonía e internet móvil y además, que se encuentren inscritos en el Registro de la Ley de Compras Públicas (Chile Proveedores).

Los eventuales licitantes, que tengan la calidad de personas naturales pueden actuar personalmente o representadas por un tercero, conforme lo dispone el artículo 41° del Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley N° 19.886.

5. CONSULTAS Y ACLARACIONES

Las consultas que los participantes deseen formular con relación a la materia de esta Propuesta, deberán ser formuladas por escrito a la Unidad Ejecutora mediante el foro electrónico portal www.mercadopublico.cl

No obstante, lo anterior, el Mandante se reserva el derecho de realizar aclaraciones hasta 48 horas antes de la apertura de la propuesta, las cuales serán emitidas sólo por el foro electrónico www.mercadopublico.cl

Todas las consultas y sus respuestas pasan a constituir parte de las presentes bases.

6. REGLAMENTACION

La presente licitación y el contrato que emane de ella, se regirá por los siguientes Reglamentos y Legislaciones:

- a) El Artículo 7 y 11 del Reglamento de Portabilidad Numérica, Decreto N° 379 del 28 de diciembre del 2010.
- b) Las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.886, Ley Bases de Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y sus modificaciones.
- c) Reglamentos Generales de Instalaciones de Electricidad, Normas Nch, Norma de los fabricantes, en el empleo y uso de los materiales, etc.

- d) Ley N° 20.123, y Reglamento que regula el trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de empresas de servicios transitorios y el contrato de servicios transitorios.
- e) Ley N° 16.774, especialmente en lo referido al Artículo 66 bis, sobre gestión de la seguridad y salud en el trabajo en obras, faenas o servicios.
- f) Por las presentes Bases, con todos los antecedentes que ellas incluyen y las eventuales aclaraciones y/o respuestas, posteriores.

Además, se deja constancia que todos los documentos que forman parte de la propuesta serán complementarios y se entenderá que forman parte de las presentes bases para los efectos de su cumplimiento y sanciones por infracción.

7. MODIFICACIONES A LAS BASES

Se podrán modificar los documentos, ya sea por iniciativa propia del municipio o en atención a una aclaración solicitada por alguno de los oferentes, durante el proceso de la Propuesta y hasta la entrega de estas, informando de ello a través del sitio web www.mercadopublico.cl Estas modificaciones formarán parte integral de las Bases Administrativas Especiales.

8. PRESENTACION DE LA PROPUESTA

Toda oferta que no cumpla con los requisitos mínimos solicitados quedara desierta por no cumplimiento de las bases. Así también, como el caso de las ofertas que excedan el presupuesto destinado para la presente licitación. Los oferentes al presentar sus propuestas dan fe de conocer, aceptar y estar de acuerdo en todos sus términos con lo estipulado en las presentes Bases administrativas y Especificaciones Técnicas.

Los oferentes participantes deberán adjuntar un archivo con toda la documentación señalada en las presentes bases.

8.1 Archivo Documentos Anexos:

- Formato N° 1, Identificación del Oferente. (original)
- Formato N° 2, Hoja Declaración Jurada simple según formato. (original)
- Formato N° 3, Formulario Oferta Económica. (original)
- Anexo N°1, Hoja Oferta Económica. (original)

Los errores u omisiones que pudiesen contener la oferta que efectúe el oferente en el estudio de la propuesta, sean ellos de cualquier naturaleza, no alterarán la Suma Alzada indicada en ella.

El no presentar uno de dichos documentos invalida la postulación del Oferente, considerándolo fuera de Bases.

Las aclaraciones y/o consultas formuladas durante el desarrollo de la licitación, pasan a formar parte integrante de las bases.

9. CRITERIOS DE EVALUACION

Las variables que se considerarán en la evaluación de las ofertas serán:

Nº	Criterio	% Asignado
1	Precio	40
2	Calidad del servicio	30
3	Servicio de post venta	30

a) **Precio:** Mayor puntaje al menor valor ofertado. El cual será evaluado con la siguiente fórmula:

Formula: $(\text{mejor oferta})/(\text{precio de la oferta}) \times 40$

b) **Calidad del servicio:** Se considera el tipo de servicio propuesto por el proveedor en su oferta técnica. Para su evaluación se analizarán las características técnicas del servicio, equipos a disponer para el desarrollo del servicio, actualización de equipos, etc.

Cobertura Nacional y local

En este ítem se evaluará a través del número de antenas y el porcentaje de cobertura ofertada. Este punto se desglosa de la siguiente manera:

Número de antenas disponibles 50%

En este ítem los oferentes deben ingresar el número de antenas con que cuentan en la Comuna y región, para proveer su servicio. El oferente deberá indicar el número de antenas y sus respectivas ubicaciones geográficas.

Puntaje antenas= $(\text{oferta con mayor numero de antenas/oferta})$

% de cobertura ofertada 50%

La cobertura requerida para el servicio es total del país, sin embargo, se solicita entregue un plano de cobertura regional, y local urbana y rural de Quillón con el porcentaje de la misma.

Porcentaje cobertura= $(\text{Nº total de comunas del país}/\text{Nº total de comunas con cobertura oferta})$

Porcentaje Obtenido	Puntaje
Entre 80% y 100%	100
Entre 70% y 79%	75
Entre 60% y 69%	50

El proveedor deberá obligatoriamente informar cuales son los puntos donde No tiene cobertura.

c) **Servicio de post venta:** Se evaluarán las características del soporte tecnológico y el servicio a entregar durante el desarrollo del servicio, lo cual incluye tiempos de respuesta ante fallas y reposición de equipos.

Se refiere a que si el proveedor del servicio asigna un ejecutivo de cuentas exclusivo para la atención del convenio.

Si Asigna Ejecutivo Exclusivo

100 puntos

No asigna Ejecutivo Exclusivo

60 puntos.

Plataforma/capacitación

Se refiere al acceso a un sistema de gestión en línea, que permita al Departamento de Salud, efectuar las siguientes funciones, a lo menos:

- Generación de perfiles para un móvil o grupo de móviles.
- Configuración de permisos de destinos de llamadas (a que destino se permitirán la llamadas)
- Configuración de permisos de horarios y días de llamadas (en que horario y días se permitirán las llamadas)
- Configuración de números libres de control no afectos a restricciones.
- Excepciones temporales (bloqueo a ciertos móviles)
- Consultas a nivel de administrador de sistema, capaz de exportar a planilla electrónica Excel la información.
- Detalle de consumo histórico.
- Funcionamiento las 24 horas del día
- Características de cada perfil y móviles asociados a cada perfil.
- Capacitación: Se refiere a la capacitación de los administradores internos.

Serán causales de eliminación, para no formar parte de las ofertas propuestas al señor alcalde, los siguientes aspectos (se considerarán los antecedentes con una antigüedad de diez años):

- Verificación de incumplimiento de contrato con ésta u otra municipalidad o cualquier repartición pública.

Lo anterior, reserva al mandante el derecho de solicitar información adicional, para efecto de realizar la evaluación de la oferta y comprobación de los antecedentes señalados en la propuesta.

10. DE LA COTIZACION

Precios, Monedas y Reajustes

Los oferentes deberán ofertar por el portal valores netos y adjuntar a su oferta Económica (Formato N° 1), como anexo indicando los valores unitarios con impuesto incluido de las prestaciones requeridas.

11. FORMA Y MODALIDAD DE PAGO

El precio del Contrato se pagará mensualmente mediante estados de pago a 30 días tras presentación de la Boleta y/o Factura, y será requisito para el pago un certificado emitido por la Dirección del Establecimiento y/o Encargado según corresponda dicho servicio.

12. GARANTIAS QUE SE EXIGIRAN

Estas garantías deben ser pagaderas a la vista y tomadas a nombre de la I. Municipalidad de Quillón, Departamento de Salud, debiendo detallar en su glosa el objeto de la garantía y el nombre del servicio "Adquisición e Instalación de Telefonía Fija y Servicio de Internet, Plan Telefónico y Modem Inalámbrico". No se aceptarán documentos de garantía tomados por terceros.

En este contexto, se debe indicar que el Departamento de Salud solicitará la certificación de autenticidad de los documentos de Garantías ante la institución bancaria emisora.

- **GARANTÍA POR FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:**

Debe ser ingresada por oficina de partes una vez adjudicada la Licitación, lo cual será informado en el portal www.mercadopublico.cl. y deberá ser por un monto de \$ 350.000 (trescientos cincuenta mil pesos), extendida a nombre de la I. Municipalidad de Quillón, Departamento de Salud, con una vigencia a 30 días tras finalización de contrato.

Esta Garantía se hará efectiva en los siguientes casos:

- Cuando, durante el proceso de adjudicación, se verifique la falsedad de cualquier documento incluido en la oferta y que vulnere la igualdad de condiciones entre los oferentes participantes.
- Cuando el contratista adjudicado no se presente a la firma del Contrato en el plazo establecido en documento que le informa su adjudicación.
- Esta Garantía será devuelta a los oferentes no adjudicados una vez firmado el contrato, previa solicitud, por escrito, de los oferentes participantes.

Nota: En el caso que la entidad bancaria donde se tome el documento, no incorporara la glosa en las Boleta de Garantía Pagadera a la Vista o Vale Vista, el contratista deberá solicitar al banco le entregue un certificado, o documento similar que acredite que no incorpora glosa en el documento y los motivos. Para esta salvedad el contratista además, deberá presentar una carta firmada por el Representante Legal, donde relacione la Boleta de Garantía a la Vista o Vale Vista con la glosa de la Boleta de Garantía a la Vista o Vale Vista, según corresponda "Seriedad de la Oferta".

El Departamento de Salud podrá verificar la autenticidad de la Boleta de Garantía a la Vista o Vale Vista con la entidad bancaria correspondiente

13. RECEPCION DE OFERTAS

Las ofertas económicas serán recibidas a través del portal Mercado Público, hasta la fecha indicada como fecha de cierre de la adquisición.

7B

12. GARANTIAS QUE SE EXIGIRAN

Estas garantías deben ser pagaderas a la vista y tomadas a nombre de la I. Municipalidad de Quillón, Departamento de Salud, debiendo detallar en su glosa el objeto de la garantía y el nombre del servicio "Adquisición e Instalación de Telefonía Fija y Servicio de Internet, Plan Telefónico y Modem Inalámbrico". No se aceptarán documentos de garantía tomados por terceros.

En este contexto, se debe indicar que el Departamento de Salud solicitará la certificación de autenticidad de los documentos de Garantías ante la institución bancaria emisora.

- **GARANTÍA POR FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:**

Debe ser ingresada por oficina de partes una vez adjudicada la Licitación, lo cual será informado en el portal www.mercadopublico.cl y deberá ser por un monto de \$ 350.000 (trescientos cincuenta mil pesos), extendida a nombre de la I. Municipalidad de Quillón, Departamento de Salud, con una vigencia a 30 días tras finalización de contrato.

Esta Garantía se hará efectiva en los siguientes casos:

- Cuando, durante el proceso de adjudicación, se verifique la falsedad de cualquier documento incluido en la oferta y que vulnere la igualdad de condiciones entre los oferentes participantes.

Nota: En el caso que la entidad bancaria donde se tome el documento, no incorporara la glosa en las Boleta de Garantía Pagadera a la Vista o Vale Vista, el contratista deberá solicitar al banco le entregue un certificado, o documento similar que acredite que no incorpora glosa en el documento y los motivos. Para esta salvedad el contratista además, deberá presentar una carta firmada por el Representante Legal, donde relacione la Boleta de Garantía a la Vista o Vale Vista con la glosa de la Boleta de Garantía a la Vista o Vale Vista, según corresponda "Fiel Cumplimiento de Contrato".

El Departamento de Salud podrá verificar la autenticidad de la Boleta de Garantía a la Vista o Vale Vista con la entidad bancaria correspondiente

13. RECEPCION DE OFERTAS

Las ofertas económicas serán recibidas a través del portal Mercado Público, hasta la fecha indicada como fecha de cierre de la adquisición.



14. APERTURA DE LA PROPUESTA

El Acto de Apertura de las ofertas se realizará a través del Sistema de Información Mercado Público. La presente licitación se efectuará en una sola etapa de oferta técnica-económica.

EL ACTO DE APERTURA SERÁ A TRAVÉS DEL SISTEMA MERCADO PUBLICO, Y POR TANTO, NO REQUIERE LA PRESENCIA OBLIGATORIA DE LOS OFERENTES EN DEPENDENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE SALUD (Según Art.33 del Reglamento de la Ley N° 19.886/03).

15. ADJUDICACION

- a) La I. Municipalidad de Quillón, Depto. de Salud, se reserva el derecho de aceptar (aunque no sea la más baja) o rechazar cualquiera o todas las ofertas presentadas de acuerdo a sus intereses y debidamente fundamentado por un informe técnico realizado por la comisión basado en la evaluación.
- b) Se debe precisar que sólo se podrá adjudicar a los proponentes cuyas ofertas hayan sido recibidas a través de los sistemas electrónicos o digitales establecidos por la Dirección de Compras y Contratación Pública.
- c) Además, la notificación de la resolución de adjudicación al oferente favorecido y a todos los proponentes, debe entenderse realizada luego de transcurridas 24 horas, desde que se publique en el sistema de información dicho acto administrativo.
- d) Sin que implique responsabilidad alguna para la Municipalidad de Quillón, ésta se reserva el derecho de rechazar, con la debida justificación, una o todas las ofertas, si así le pareciere más conveniente a sus intereses. Los proponentes cuyas ofertas no fueren aceptadas no tendrán derecho a indemnización alguna, renunciando expresamente, en los términos prescritos en el artículo 12 del Código Civil, a toda acción, gestión, reclamo que pudiese corresponderle por el solo hecho de presentarse a la propuesta.

16. SANCIONES Y MULTAS

El atraso en los plazos contractuales, facultará al Departamento de Salud para Resolver Administrativamente con Cargo del Contrato o aplicar al proveedor del servicio una multa equivalente al dos por cien (2/100) del monto neto total del contrato, por cada día sin servicio y/o atraso en la reposición de equipos; por evento relacionado con fallas en el soporte tecnológico y/o algún incumplimiento de lo señalado en la oferta.

El contratista en el caso de generar deterioro a causa o con ocasión de los trabajos realizados a la infraestructura, mobiliarios, documentos o cualquier otro artefactos que se encuentren en las dependencias a intervenir, si fuese así se exigirá la reposición en igual capacidad, cantidad y materialidad de los activos dañados con la finalidad de restablecer y/o mejorar las condiciones iniciales de entrega de la obras.

La aplicación de las multas se hará sobre el valor neto del contrato, administrativamente, sin forma de juicio y se deducirá de los pagos pendientes o de las garantías del contrato.

17. TERMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

El Mandante podrá poner término administrativo y en forma anticipada a un contrato en los siguientes casos:

- a) Si el proveedor o alguno de sus socios administradores fuere declarado reo por algún delito que merezca pena aflictiva, o en el caso de sociedades anónimas, lo fuese algún miembro del Directorio o Gerente.
- b) Si el proveedor fuere declarado en quiebra.
- c) Cuando de común acuerdo con el proveedor se resuelve liquidar el contrato.
- d) Si el proveedor no constituyese o renovase las garantías en las fechas de vencimiento de las mismas.
- e) Si durante la ejecución del servicio, el objeto de éste, quedare con defectos graves que no pudieran ser subsanados y que, consecuentemente, obligaren a modificaciones sustanciales del mismo.
- f) Lo exija el interés público y la seguridad nacional.

Puesto término anticipado del contrato por cualquier causal antes señalada, salvo la estipulada en la letra "c", se mantendrán las multas que corresponda pagar, o cualquier otro perjuicio que resultase para el Mandante.

18. CONSIDERACIONES GENERALES

El municipio se reserva el derecho de admitir aquellas ofertas que presenten defectos de forma, omisiones o errores evidentes, siempre que no alteren el tratamiento igualitario de los proponentes en la correcta evaluación de la propuesta.



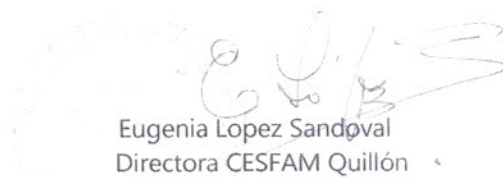
YILDA LETELIER FIERRO
Directora DESAMU Quillón



JORGE ORTIZ PAVEZ
Jefe de Ppto. y Finanzas DESAMU



RICARDO NEIRA ARIAS
Director SECPLAN de Quillón



Eugenia Lopez Sandoval
Directora CESFAM Quillón

svv.
Quillón, Diciembre 2014.





Ilustre Municipalidad de Quillón
Departamento de Salud

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS LICITACIÓN PÚBLICA

"ADQUISICION E INSTALACION DE TELEFONIA FIJA Y SERVICIO DE INTERNET, PLAN TELEFONICO Y MODEM INALAMBRICO"

1. SERVICIO SOLICITADO

LINEA 1:

TELEFONIA FIJA Y SERVICIO DE INTERNET

- 01 Líneas Telefónicas, servicio de comunicación de voz que permita realizar llamados locales, de larga distancia nacional e internacional a teléfonos móviles o números especiales como 600,800 ó 700, etc. de ser solicitado y que permita el bloqueo de llamadas.
- Acceso a Internet con un mínimo de 2Mb Nacional y 1Mb Internacional
- Instalación deberá realizarse con equipos Totalmente Nuevos, para 11 Computadores aproximadamente.

LINEA 2:

PLAN TELEFONICO

- 10 a 15 Líneas de Telefonía Celular con un mínimo de 2000 minutos aproximadamente.
- Acceso a Internet Ilimitado para 3 Líneas.
- SimCard sin costo por equipo
- Cambio de equipos móviles en casos de reparación y/o recambio por fallas de origen, sin costo.
- En caso de reparación de los equipos la empresa deberá entregar un equipo de similares capacidades técnicas.
- Entrega de equipos nuevos (Smartphone o similar)
Ejemplos:
 - o I-Phone 5, con servicio de internet
 - o I-Phone 4S, con servicio de internet
 - o Samsung Galaxy S4, con servicio de internet
 - o Galaxy S3, con servicio de internet.

LINEA 3:

MODEM INTERNET

- 01 Modem Internet Inalámbrico, con cobro de servicio mensual.
- Mínimo de 2 Gb.
- Entrega de equipos nuevos.

2. LOCALIZACIÓN

El servicio de telefonía fija y servicio de internet debe ser instalado en El CECOSF El Casino, ubicado a 12Km de la Comuna, Sector Cerro Negro, Comuna de Quillón, Región del Bio-Bio, los servicios contemplados en los otros dos ítems deberán ser entregados en el Departamento de Salud Municipal, ubicado en 18 de Septiembre 250, Comuna de Quillón, Región del Bio-Bio.

3. OTROS SERVICIOS EXIGIDOS

- El servicio técnico debe considerar respuesta inmediata de atención a través de Call Center tecnológico y de técnicos a terreno de ser necesario en un plazo no mayor a 24 horas, considerando el desplazamiento al lugar para cualquiera de los servicios y/o productos.
- Servicio de Garantía debe tener vigencia durante el plazo total del contrato.
- Atención personalizada con ejecutivo asignado por la empresa, indicando nombre, dirección, mail y teléfono de contacto.
- Las propuestas deben considerar diagrama técnico de la solución ofrecida